

INFORME CPCUA n.º 26/2025

**A LA CONSEJERÍA DE FOMENTO, ARTICULACIÓN DEL
TERRITORIO Y VIVIENDA**

Sevilla, a 11 de marzo de 2025

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL PLAN DE INSPECCIÓN DE TRANSPORTE
POR CARRETERA DE ANDALUCÍA 2025**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarías de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud y Familias, comparece y como mejor proceda, **EXPONE:**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al **Plan de inspección de transporte por carretera de Andalucía 2025**, y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Desde este Consejo agradecemos a la Dirección General de Movilidad que haya atendido las recomendaciones que venimos realizando cada año acerca de dar participación al Consejo en la génesis de elaboración de los Planes y normativas que afecten a los legítimos derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias de nuestra comunidad autónoma.

De esta forma como venimos manifestando en anteriores informes, entendemos que en la fase de elaboración del Plan es necesaria la participación de todos los agentes implicados como elemento necesario para

garantizar, en el caso que nos ocupa, una adecuada protección de las personas consumidoras y usuarias así como alcanzar el nivel adecuado en la calidad en la prestación de los servicios de transporte público de viajeros que la ciudadanía exige.

A pesar de lo indicado anteriormente, otro año más echamos en falta que el plan no haya sido objeto de valoración por el Consejo Andaluz del Transporte.

Por otro lado volvemos a comprobar que en el documento no se recoge una valoración del grado de cumplimiento y eficacia del anterior plan para así poder realizar aportaciones que pudieran enriquecer de mejor forma los posteriores planes. De esta forma consideramos conveniente, en aras de poder llevar a cabo una correcta valoración de la pertinencia de las acciones propuestas, que se contenga una valoración del plan anterior.

SEGUNDO.- Control del cumplimiento de las condiciones esenciales de las concesiones en los Servicios de Transporte Público Regular Permanente de viajeros.

Como venimos indicando un año más hemos de poner de manifiesto que son frecuentes las quejas de los usuarios referidas a la frecuencia de paso en relación a trayectos concretos cubiertos por una única empresa concesionaria, a la dificultad para acceder a los servicios de atención al cliente para conocer horarios o tiempos de paso, la dificultad de acceder a información para localizar paradas en trayectos interurbanos, y en relación al estado de conservación de los vehículos.

A pesar de considerar adecuado los aspectos que se recogen en el plan a comprobar por la inspección, no obstante consideramos que debería ser objeto de especial atención inspectora los servicios de atención al cliente, que el vehículo porte hojas de reclamaciones oficiales de la Junta de Andalucía, así como su existencia en apeaderos y estaciones de autobuses, así como en la web de la compañía o del consorcio de transporte.

Por otro lado consideramos necesario y pertinente abordar como “control específico” la prestación de servicios a personas con movilidad reducida, ya que desde distintas organizaciones del sector vienen reiterando la problemática existente en la aplicación efectiva de determinados servicios.

La administración debe garantizar el acceso universal como ejercicio de sus derechos a este colectivo, en especial en materia de movilidad.



TERCERA.- Transporte escolar y de menores.

Consideramos que se debe tener en cuenta en la inspección del Transporte escolar, la opinión de AMPAS y Dirección de centros escolares, de manera que dichos agentes sociales participen de la elaboración del plan. En este sentido no se establece la forma de recabar la información necesaria para promover la participación de agentes sociales del sector y grupos de interés.

SEXTA. Control de transporte de viajeros en vehículos turismo (autorizaciones VT y VTC).

En este punto echamos en falta que no se haya previsto entre las cuestiones a comprobar en la inspección lo recogido en el art 8 bis del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad tras la modificación operada por el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

En este sentido y de conformidad con lo dispuesto en dicho artículo y lo recogido en el art 18 septies de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, las flotas con más de 100 autorizaciones deberán disponer de al menos de un 5 % de vehículos adaptados conforme a la normativa de accesibilidad.

Estos vehículos VTC adaptados prestarán servicio de forma prioritaria a las personas con discapacidad, pero cuando estén libres de estos servicios, podrán prestar toda clase de servicios. Es por ello que consideramos necesario que la inspección abarque la supervisión de aquellos vehículos adaptados para discapacidad para garantizar que se destinan a ese fin, ya que en algunos casos debido a su mayor capacidad de viajeros, son dedicados al transporte de personas no discapacitadas.

Por otro lado, consideramos necesario que se realice el seguimiento y supervisión de las plataformas que sirven de apoyo a estos servicios, en lo relativo a la información que se da al usuario, así como en el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en concreto el art. 5 y 7 relativos a la obligación de informar de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel y electrónico, a disposición de quienes las soliciten.



Por último ha de ser también verificado que los intermediarios en la contratación de servicios de arrendamiento de vehículos con conductor deberán contar con un medio accesible de comunicación vía web y con un número de atención telefónica accesible a través de texto.

Así mismo echamos en falta que no se haya recogido como en el plan anterior que se velará que en los vehículos turismo no se realicen transporte de paquetería, toda vez que no reúnen las condiciones legales y técnicas necesarias para realizar este tipo de servicio, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42.3, 55 y 63 de la LOTT. Es por ello que interesamos su inclusión.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITAMOS A LA CONSEJERÍA DE FOMENTO, ARTICULACIÓN DEL TERRITORIO Y VIVIENDA, que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por realizada alegaciones al Plan de inspección de transporte por carretera de Andalucía 2025.