

INFORME CCUA 33/2009

AL AYUNTAMIENTO DE LUCENA (CORDOBA).

Sevilla a 23 de julio de 2009

INFORME DEL CONSEJO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE ANDALUCÍA AL REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE TRANSPORTE URBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS EN LUCENA (CORDOBA).

El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante el Ayuntamiento de Lucena (Córdoba), comparece y como mejor proceda,

EXPONE

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Reglamento para la Prestación del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Viajeros de Autobús, remitido por el Ayuntamiento de Lucena, ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- Consideración General.

Este Consejo, echa en falta que no se haya incluido en el reglamento un procedimiento adecuado que asegure la participación activa de los ciudadanos y usuarios en aquellos aspectos en los que le pudiera afectar, como puede ser el diseño o modificación de la Red de líneas, información a facilitar al usuario o aprobación de las tarifas entre otras.

Sería oportuno la creación de un Consejo asesor en el que estén representados, entre otros colectivos, asociaciones de consumidores. En este título echamos en falta una referencia expresa al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (modificado por Orden de 27 de junio de 2008), indicando éste para definir tanto los derechos como el procedimiento a seguir en caso de reclamación por parte de un usuario.

SEGUNDA.- Consideración General.

No se indica de forma expresa el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo, por lo que proponemos la inclusión de un preámbulo en la norma que haga dicha referencia.

TERCERA.- Al título de la norma.

En cuanto al título debería añadirse el nombre del término municipal al que va a ser de aplicación (en concreto localidad de Lucena en Córdoba).

CUARTA.- Al artículo 1º.

En este artículo se debería de regular el objeto de la norma que no es otro que “regular la prestación del servicio de transporte urbano de viajeros en autobús dentro del término municipal de Lucena (Córdoba)”. Es por ello que proponemos la unificación de los artículos 1º y 2º en uno solo, constituyendo ambos el objeto de la norma.

QUINTA.- Al artículo 1º.

Al final de este artículo, se indica que el servicio se regirá por lo dispuesto en el Reglamento y en las demás normas que le sea de aplicación, en este sentido, en aras de la mayor comprensión por parte del ciudadano, entendemos oportuno que se indiquen las normas básicas de referencia aplicables al objeto de esta norma.

SEXTA.- Al artículo 4º.

Entendemos que a la hora de diseñar las redes de líneas, no sólo se debe tener en cuenta el criterio de “demanda de los usuarios”, sino que se deben introducir en la norma criterios que garanticen el cumplimiento de servicios básicos esenciales de movilidad a todos los ciudadanos del municipio de Lucena.

SÉPTIMA.- Al artículo 4º.

En el párrafo segundo del artículo, se establece la posibilidad de anunciar modificaciones en la red mediante anuncios en paradas y marquesinas además de anunciarlo en la web del Ayuntamiento. Al respecto entendemos que debería ser algo obligatorio y no potestativo dado que el coste de anunciar los cambios son mínimos cuando se trata de anunciarlos en marquesinas y paradas.

OCTAVA.- Al artículo 4º.

La norma indica que la difusión de la modificación de la Red se hará con “*la antelación suficiente*”, en este sentido, proponemos que se concrete al menos un plazo de 15 días para de esta forma eliminar posibles aspectos indeterminados que pueden dar lugar a problemas en la aplicación de la norma.

NOVENA.- Al artículo 5º.

Sería conveniente que se regulara de forma concreta el procedimiento de solicitud y sugerencias, garantizando la participación activa de las asociaciones de consumidores y usuarios.

DÉCIMA.- Al artículo 6°.

Entendemos que se debe ampliar la información que se debe dar a los usuarios de servicios en concreto a los siguientes aspectos:

-Canales existentes para realizar cualquier tipo de reclamación, sugerencia o indicación respecto al servicio.

- Información de la ubicación de las paradas finales (así como del carácter de tener que dejar el autobús vacío en las mismas).

-Precio de los billetes y bonos, así como si existiera algún tipo de limitación a la hora de realizar el pago respecto al cambio de moneda.

DECIMOPRIMERA.- Al artículo 8°

Respecto a la definición de paradas finales, sería conveniente que se incluyera en este artículo el carácter de que en éstas, el vehículo ha de quedar vacío necesariamente (que se desprende como carácter de este tipo de paradas tras la interpretación a *sensu contrario* del artículo 9 del reglamento).

DECIMOSEGUNDA.- Al artículo 10°.

Proponemos la modificación del contenido de este artículo, al establecer que cuando el conductor observe que las personas situadas en las paradas soliciten ascender al vehículo, entendemos que se debe realizar la parada cuando existan usuarios en ésta, sin que deba ser necesario realizar gestos de solicitud de ascensión al vehículo. Y si esto fuera así, debería informarse de la forma de solicitar la parada al conductor desde las zonas habilitadas para realizar paradas, en las marquesinas y dando publicidad a esta acción.

DECIMOTERCERA.- Al artículo 11.

Respecto a este artículo que hace referencia a la información a los usuarios respecto a las posibles modificaciones en la ubicación de las paradas nos reiteramos en lo expuesto en la alegación séptima de este informe sobre la obligatoriedad de informar mediante las marquesinas y paradas.

DECIMOCUARTA.- Al artículo 13.

Tal y como indicamos en la alegación décima, la información obligatoria que debe indicarse en las paradas y marquesinas debería ser más amplia por lo que reiteramos su contenido respecto a este artículo.

DECIMOQUINTA.- Al artículo 15º.

Teniendo en cuenta las características climáticas del municipio de Lucena, entendemos oportuno que en el reglamento se estableciera la obligatoriedad de la instalación de marquesinas en las paradas.

DECIMOSEXTA.- Al artículo 15º.

Para mayor claridad en la norma en este artículo, debe quedar claro que la administración competente para aprobar las tarifas que regirán la prestación del servicio, es el Ayuntamiento de Lucena.

DECIMOSÉPTIMA.- Al artículo 18º.

En este artículo se debería de indicar el número de viajes que contiene el bono ordinario, el escolar y la familia numerosa.

Cualquier remisión a otro procedimiento de fijación de las mismas deberá de establecer un plazo para su publicación.

DECIMOCTAVA.- Al artículo 20º.

Entendemos que en este artículo se debería establecer la obligación de la empresa municipal de transportes de emitir carné o título alguno justificativo e individualizado para los usuarios de los bonos de pensionista, escolar y familia numerosa, a fin de evitar que se tenga que portar el libro de familia numerosa o cualquier otro documento justificativo del uso del bono.

DECIMONOVENA.- Al artículo 22º.

Desde este Consejo, dudamos de la legalidad en la limitación de medios de pago en los términos planteados en este artículo, entendiendo en todo caso que el límite indicado de billetes de hasta 10 euros es excesivo.

A mayor abundamiento, en caso de que hubiera una restricción en este sentido, este aspecto debería ser debidamente informado a los usuarios en las paradas y dentro de del vehículo.

VIGÉSIMA.- Al artículo 24.

La norma debería indicar que el billete de transporte llevará información para el usuario sobre la aseguradora que tenga contratada la entidad prestadora del servicio.

VIGESIMOPRIMERA.- Al artículo 32º.

En este artículo, sería conveniente que se modifique su contenido en el sentido de que el conductor-perceptor deberá velar por la seguridad de la prestación del servicio pero en ningún caso "*hacer cumplir*" a los usuarios las normas relativas al servicio, ya que el conductor-perceptor no es agente de la autoridad y lo que debe realizar en todo caso es denunciar los hechos pertinentes ante los cuerpos de seguridad competentes.

VIGESIMOSEGUNDA.- Al artículo 33º.

Consideramos conveniente que se especifique en la norma que la palabra “*siniestro*” hace referencia tanto a los que caigan sobre el vehículo como los que recaigan sobre las personas.

VIGESIMOTERCERA.- Al artículo 33°.

Respecto al contenido en la hoja de ruta que el conductor debe cumplimentar, sería oportuno que también se hiciera referencia en la misma de las distintas incidencias y reclamaciones producidas en el recorrido.

VIGESIMOCUARTA.- Al artículo 37.

Proponemos la inclusión de los aspectos de calidad y seguridad, en las condiciones a mantener por los vehículos adscritos al servicio.

VIGESIMOQUINTA.- Al artículo 38°.

Este artículo debe ser más ampliamente desarrollado, estableciendo un turno e limpiezas y desinfecciones de los vehículos utilizados.

VIGESIMOSEXTA.- Al artículo 39°.

Sería conveniente que se sustituyera el concepto “*normal*” respecto al estado de conservación por el de “*adecuado y legalmente exigible*”.

VIGESIMOSEPTIMA.- Al artículo 41°.

Se deberían indicar reservas expresas de asientos (dependiendo del número de asientos en el vehículo) para el colectivo de mayores, mujeres embarazadas y discapacitados. Indicando que salvo que viajen personas para las que se reservan estos asientos, puedan ser utilizados por cualquier usuario.

VIGESIMOCTAVA.- Al Título VI. Personal del Servicio.

En este título se debería garantizar que el personal del servicio tanto el conductor-inspector como el inspector, deba estar perfectamente identificado de forma que el usuario tenga la posibilidad de individualizar cualquier tipo de reclamación en la persona concreta que le ha prestado el servicio.

VIGESIMONOVENA.- Al artículo 49.

Ante la situación de discrepancia de criterio entre trabajadores de la entidad se debe excepcionar a la prevalencia del parecer del que ostente superior categoría profesional, el que de esta decisión se afecte a de forma clara a la seguridad de los usuarios.

TRIGÉSIMA.- Al artículo 63º.

Respecto a los motivos por los cuales el conductor-perceptor puede impedir el acceso al vehículo, entendemos necesario que se modifique el punto a), al final del mismo modificando la palabra “*respeto*”, que puede tener un significado más ambiguo por “*seguridad, salubridad y buen orden*”.

TRIGESIMOPRIMERA.- Al artículo 63. b).

En relación a la excepción permitida del perro guía, sería oportuno indicar que ésta excepción se llevará a cabo siempre y cuando el animal esté acompañando a un persona ciega que necesita del mismo.

TRIGESIMOSEGUNDA.- Al artículo 64º.

En el apartado 2 de este artículo, se debe hacer constar que la información que está obligado a facilitar el conductor, debe ofrecerla con el vehículo parado, dado que debe de establecerse la prohibición de entretener al conductor durante la conducción del vehículo.

TRIGESIMOTERCERA.- Al artículo 64º.

Continuando con este artículo, ahora en su apartado 3, proponemos la sustitución de la frase “*lo más cerca de las aceras*” por “*a una distancia adecuada para facilitar la maniobra de entrada y salida de viajeros en el vehículo*”.

TRIGESIMOCUARTA.- Al título VII Derechos y obligaciones de los usuarios.

En este título echamos en falta una referencia expresa al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (modificado por Orden de 27 de junio de 2008), indicando éste para definir tanto los derechos como el procedimiento a seguir en caso de reclamación por parte de un usuario.

TRIGESIMOQUINTA.- Al artículo 68º.

Este artículo debería modificar su contenido en el sentido de eliminar el que deba acatar el consumidor las decisiones de los empleados absteniéndose de discutir con ellos. En Todo caso debería establecer que debe seguirse en todo momento las instrucciones de los empleados para el mejor funcionamiento del servicio.

Consideramos excesivo limitar el derecho del usuario a discutir lo que éste considere abusivo.

TRIGESIMOSEXTA.- Al artículo 73º.

Sobre el apartado 2 de este artículo, nos reiteramos en lo manifestado en la alegación decimonovena de este informe.

TRIGESIMOSEPTIMA.- Al artículo 74º.

En el apartado 4 de este artículo, entendemos que sería más adecuado que se limite el espacio ocupado por el bulto en lugar de su peso, para de esta forma adecuarse de una forma más fiel a la finalidad que se pretende conseguir que es la de no entorpecer el espacio en el interior del vehículo.

En todo caso, el límite de 15 kilogramos entendemos que es excesivamente bajo.

TRIGESIMOCTAVA.- Al artículo 74º.

Continuando con este artículo, ahora en su apartado 9, se debería incluir la excepción que comprenda la posibilidad de hablar con el conductor por razones de salud o urgencia.

TRIGESIMONOVENA.- Al artículo 75º.

En el apartado 5 de este artículo proponemos la inclusión de los conceptos de seguridad y calidad, como aspectos de mayor importancia que deben cumplir en el mantenimiento de los vehículos.

CUADRAGÉSIMA Al artículo 76º.

Se debería de incluir la obligación de establecer un listado de las personas que viajan en el vehículo siniestrado a los efectos de evitar que aparezcan dolencias posteriores y se niegue la indemnización de las mismas como consecuencia de no haberlas puesto en conocimiento ese preciso instante.

Se debe tener en cuenta que muchas lesiones no tienen síntomas hasta haber pasado algunas horas de la producción de la lesión.

CUADRAGESIMOPRIMERA.- Al título VIII.

Sería oportuno que se incluyera en este título un artículo que regulara los supuestos de robo en el interior del vehículo.

CUADRAGESIMOSEGUNDA.- Al título IX.

En este título se debe hacer una referencia clara al procedimiento establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas (modificado por Orden de 27 de junio de 2008), adecuándose el contenido del título a esta norma.

CUADRAGESIMOTERCERA.- A la disposición final primera.

Sería conveniente que un resumen del contenido en este reglamento se colocara de forma visible para los usuarios en el interior de los vehículos.

El contenido de esta información proponemos se realice en consenso con las asociaciones de consumidores más representativas en nuestra comunidad.

CUADRAGESIOCUARTA.- A la disposición final segunda.

Respecto a las campañas publicitarias de difusión de la utilización del transporte urbano, entendemos que las mismas se deben realizar contando con la participación activa de las asociaciones de consumidores.

Por lo expuesto,

SOLICITAMOS AL AYUNTAMIENTO DE LUCENA (CORDOBA) Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Reglamento para la Prestación del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Viajeros de Autobús, remitido por el Ayuntamiento de

Lucena, si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.