

El transport públic

Tal com s'ha recollit en la legislació en matèria de consum i com ha declarat de manera reiterada el Tribunal Suprem, quan es parla d'un servei públic que intenta donar resposta a una necessitat d'interès general, són exigibles els drets reconeguts als consumidors i als usuaris, amb independència de la naturalesa jurídica –pública o privada– del prestador del servei.

L'1 de gener de 2011, la Generalitat de Catalunya va assumir les competències sobre els serveis ferroviaris regionals prestats sobre la xarxa ferroviària a Catalunya. Aquest fet ha de repercutir en una millora de la gestió del servei ferroviari i, per tant, a curt i mitjà termini, en una millora del servei ferroviari que es presta als usuaris.

El personal de seguretat del transport públic ha d'anar visiblement identificat

Continuen sovintejant queixes d'usuaris de Renfe rodalies i mitjana distància, sobre la manca de puntualitat de determinades línies, la manca d'adequació del nombre de combois al nombre d'usuaris i deficiències en la informació quan hi ha alguna incidència que impedeix la circulació normal dels trens.

El fet que sovintegin aquestes queixes evidencia que les administracions públiques implicades encara hi han de treballar molt, amb l'objectiu de fer efectiu el dret dels ciutadans a uns serveis públics de qualitat (art. 23 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya).

Algunes queixes rebudes han posat de manifest el tracte inadquat cap a l'usuari dels vigilants de seguretat i del personal revisor, i també les dificultats dels usuaris per obtenir la identificació de la persona que s'havia adreçat a ells en representació de l'empresa de transports.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Departament de Territori i Sostenibilitat que els vigilants de seguretat vagin identificats d'acord amb el que estableix l'article 12.1 de la Llei

23/1992, de 30 de juliol, de seguretat privada, i que la identificació sigui visible, tant el distintiu del càrrec que ocupen com el número de targeta professional (TIP), sens perjudici que s'hi puguin incloure el nom i els cognoms del vigilant.

El fet que s'identifiqui el personal que acompleix tasques revisores dota de seguretat jurídica la relació entre l'usuari i l'empresa que ofereix un servei públic i, si es constata que el revisor ha incorregut en un error, cal demanar disculpes a l'usuari per les molèsties causades i la pèrdua de temps.

Cal tenir present que els usuaris tenen dret a ser tractats correctament pels agents de l'empresa i a ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que facin, per la qual cosa cal prendre les mesures oportunes per garantir que el tracte del personal de seguretat que presta el servei a les instal·lacions sigui correcte i respectuós amb els drets de les persones.

D'altra banda, les empreses de transport públic han de prendre mesures per facilitar l'exercici dels drets als seus usuaris. Aquesta recomanació es va fer arribar al Departament de Territori i Sostenibilitat en la tramitació de la Devolució Xpress del bitllet quan hi ha un retard superior a quinze minuts a Rodalies Renfe.

Renfe ha de facilitar que els usuaris exerceixin el seu dret de devolució de bitllets per retards

Tot i que la Devolució Xpress del bitllet obeïa a una política comercial de Renfe com a reconeixement de l'afectació negativa que van patir els usuaris per les obres de millora en les infraestructures de Rodalies de Barcelona, únicament es podia sol·licitar si l'usuari es presentava personalment a l'estació de destinació immediatament després de l'arribada del tren.

El Síndic va considerar que aquesta exigència impossibilitava l'exercici d'aquest dret, ja que si l'usuari ja arriba tard a la seva destinació en contra de la seva voluntat, lògicament no podrà perdre encara més temps per tramitar la Devolució Xpress.

Així doncs, el Síndic va suggerir que si l'usuari podia acreditar per mitjà del seu títol de transport que el tren en què viatjava havia

arribat tard a la seva destinació, la presentació del bitllet en qualsevol moment posterior hauria de ser suficient per gestionar la devolució. De fet, a les estacions de destinació que no disposen de personal es permet que la persona el pugui presentar per correu postal o electrònic, la qual cosa evidencia que es poden dur a terme totes les comprovacions necessàries per evitar situacions fraudulentessense necessitat de presentar la sol·licitud de devolució en un moment i un lloc determinat.

Per aquest motiu, i amb l'objectiu de facilitar aquest dret als usuaris, el Síndic va suggerir que es modifiquessin les condicions de la Devolució Xpress, s'incrementés el marge de temps perquè l'usuari pogués sol·licitar la devolució del bitllet, o bé que l'empresa adoptés mesures proactives a l'hora de lliurar els bitllets quan el tren arribava amb endarreriment.

Queixa 04036/2010

Una revisora va demanar a la persona interessada el títol de transport, en què no es podia llegir fàcilment la data de caducitat. La revisora va considerar que el títol estava caducat i, malgrat que la usuària assegurava que el títol encara era vigent, la revisora, amb dos agents dels Mossos d'Esquadra, la va acompanyar a l'estació de destinació. Quan a l'estació es va confirmar que la usuària tenia raó la revisora no li va demanar disculpes i ni tan sols es va voler identificar. El Síndic suggereix que cal garantir que la identificació del personal que aconpleix tasques revisores es mostri de manera clara i visible per dotar de seguretat jurídica la relació entre l'usuari i l'empresa. I, quan es constati que s'ha tractat de manera errònia una persona, cal demanar-li disculpes.

Queixa 00829/2011

Una usuària habitual de Rodalies Renfe va exposar el seu desacord davant la denegació de la Devolució Xpress, ja que quan va presentar la sol·licitud a l'estació per tramitar el canvi, havia transcorregut deu hores des del moment de l'arribada a l'estació de destinació. El Síndic va suggerir que es modifiquessin les condicions que s'exigeixen per tramitar la Devolució Xpress, amb l'objectiu de facilitar l'exercici d'aquest dret als usuaris. La Direcció General de Transport i Mobilitat va informar el Síndic que s'havia adreçat a Renfe perquè modifiqués l'operativa del sistema de Devolució Xpress, de manera que es permeti que la petició es formuli després del moment de la incidència, bé per correu ordinari, bé mitjançant el web de Rodalies de Catalunya.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2011. Per accedir al document complet, cliqueu aquí.](#)