

Expte.

DI-779/2004-5

EXCMO. SR. CONSEJERO DE OBRAS  
PÚBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES  
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN.  
Edificio Pignatelli  
50004 ZARAGOZA

18 de julio de 2005

### I. Antecedentes

**Primero.-** Tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado.

**Segundo.-** En el referido escrito de queja se hacía alusión a lo siguiente:

*“Soy una vecina del Barrio de Garrapinillos, usuaria fija de los autobuses de línea los cuales están asignados a la Empresa ..... Mi carta es de denuncia e indignación por los continuos abusos que sufrimos los usuarios de esta línea.*

*Llevamos últimamente 3 semanas que todos los días fallan 2 y 3 autobuses por ponerle algún ejemplo.*

*El día 24 de Mayo el autobús que tenía que salir de Zaragoza a las 15 horas no salió, por lo tanto el de las 15,30 íbamos 50 personas en un autobus sin aire acondicionado tuvo que ir a TORREMEDINA al cual no le correspondía como consecuencia se empezaron a perder frecuencias*

*El día 31 de Mayo el autobus que salió de Zaragoza a las 15,30 un poco antes de llegar a la gasolinera de Gayarre se le cayeron 4 tuercas a una rueda y nos dejó tirados en la carretera por lo tanto volvieron a fallar 4 6 5 autobuses en la tarde.*

*El día 2 de Junio el que tenía que salir a las 7,50 de Garrapinillos falló pero llevaba roto un viaje anterior por lo menos, este autobus concretamente es el que van los chicos al Instituto y personas a los trabajos, etc*

*Hace 2 semanas uno de dichos autobuses (no le puedo decir el día) cuando una señora estaba bajando sin acabar de apearse arranco el*

*autobús le pilló el brazo con la puerta, el conductor no fue capaz de bajar y como vio que las personas que iban en dicho autobús le estaban diciendo de todo menos bonito, salió diciendo que no podía bajar porque no tenía freno de mano en autobús.*

*Llevamos unos autobuses tercermundistas hoy día de 3 autobús que van fijos ( por decir algo) estan estropeados 2, son unos autobuses que para las personas mayores y no tan mayores está fatal subir por las escaleras tan altas que llevan.*

*Igualmente le agradecería solucionase la venta de Bonobuses para poder comprarlos en el estanco igual que compramos los de Zaragoza, tambien estamos en desventaja por los diferentes barrios rurales de Miralbueno, Santa Isabel etc., por el bono-mes ya que nosotros no tenemos este privilegio y estamos varias personas que cogemos entre los de Garrapinillos y Zaragoza 8 veces los autobuses,*

*Tengo puesta la confianza en Usted para que solucione los miles de problemas que tenemos con esta Empresa ya que creo que tenemos los mismos derechos que las personas que viven en el Centro de la Ciudad pues a la hora de pagar impuestos todos somos iguales.”*

**Tercero.-** Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a mediación, y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar información sobre la cuestión planteada en la queja el cual con fecha 1 de febrero de 2005 nos informó que el recorrido Garrapinillos-Zaragoza es competencia del Gobierno de Aragón existiendo un convenio con el Ayuntamiento para subvencionar el servicio con el transportista.

**Cuarto.-** Se solicitó información a la DGA que remitió informe con el siguiente contenido:

*"Las características más significativas del servicio actual en autobús de línea regular de uso general por carretera entre Zaragoza-Garrapinillos, y otras entidades de población de este barrio rural son:*

*La cadencia tipo de expediciones es de media hora, desde ambas cabeceras: de Zaragoza la cobertura de servicios es entre 5,30 y las 23 horas; desde Garrapinillos entre las 6,15 y las 23,45 horas.*

*Ello conforma un total de 36 expediciones en cada sentido (de lunes a sábado) comunicando Zaragoza y Garrapinillos, y prolongación al núcleo de Clavería. 27 de dichas expediciones atienden también a la Urbanización Torre Pinar (situada entre*

*Utebo-Garrapinillos), y 14 de ellas se prolongan igualmente a Torre Medina, lugar sito entre Garrapinillos y Pinseque, perteneciente a ese barrio zaragozano.*

*Los domingos y festivos las frecuencias, lógicamente, son sensiblemente menores.*

*Figuran adscritos al servicio base 4 buses de tipología urbana (plazas de pie) de 1, 2 y 5 años de antigüedad (de esta edad hay 2), y otros 2 vehículos reserva de 10 y 15 años de antigüedad.”*

## **II.- Consideraciones jurídicas**

**Primera.-** Dentro del servicio de transporte público regular de viajeros por carretera de uso general, de titularidad de la Comunidad Autónoma de Aragón, que dentro de los tráficos que tienen autorizados, sirven a barrios rurales de Zaragoza, se encuentra el que cubre la línea Zaragoza-Garrapinillos, respecto del cual, como en las demás líneas, fue suscrito en 1989 un convenio entre la Diputación General de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, con objeto de propiciar un sistema de gestión administrativa ágil y operativo que sirviera para proporcionar a los ciudadanos del área suburbana de Zaragoza un transporte colectivo de viajeros por carretera de la máxima eficacia y mínimo coste social.

La información suministrada por la Dirección General de Transportes y Comunicaciones permite concluir que la cobertura del servicio, en cuanto a la cadencia y horario establecido de las expediciones en ambos sentidos, es adecuada a las necesidades de la población puesto que la línea está cubierta con treinta y seis expediciones en cada sentido de lunes a sábado, los días laborables en que es más necesario el transporte.

De conformidad con la legislación civil, el contrato de transporte obliga al transportista no sólo a lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley (artículo 1258 del Código Civil), siendo el cumplimiento de los horarios previstos una obligación esencial expresamente contratada que el transportista no puede eludir, salvo casos de fuerza mayor, a su libre voluntad, puesto que el viajero contrata con el servicio, entre otras razones, confiado en su cumplimiento, debiendo aquél asumir la responsabilidad del correcto del funcionamiento del mismo, ya que en caso contrario, supondría dejar el cumplimiento del contrato al arbitrio del transportista, circunstancia que veda el artículo 1256 del Código Civil.

La queja que ha motivado estas actuaciones expresa datos concretos sobre el funcionamiento del servicio en la línea de autobús Zaragoza-Garrapinillos que justifican la existencia de graves irregularidades que pueden producir perjuicios laborales y familiares en el servicio. Piénsese en la falta de puntualidad en la llegada al trabajo o en la entrada de los estudiantes en sus respectivos centros educativos o en la vuelta a casa, el retraso de los padres en la recogida de niños que han quedado al cuidado de terceras personas retribuidas o no. Además, las frecuentes averías que la presentadora de la queja refiere en su escrito, no sólo pueden afectar a la calidad del servicio, sino también a la seguridad de los usuarios. En definitiva, las irregularidades en la gestión del transporte de viajeros que cubre la línea referida pueden generar en los usuarios molestias, situación de zozobra y angustia provocadas por las dudas que puede suscitar no saber si pueden utilizar el billete de transporte adquirido o si sería mejor buscar un medio alternativo de transporte, sobre todo si además durante la espera no son debidamente atendidos o no se les facilita la posibilidad de comunicarse con los lugares de destino para paliar las consecuencias del retraso.

Ante tal situación, sería deseable que la Administración competente adoptase las medidas necesarias para poner fin a las irregularidades que se producen en la gestión del servicio público de transporte.

Asimismo se denuncia por la interesada la existencia de averías en los autobuses utilizados en la línea. Si bien los cuatro autobuses de tipología urbana tienen una antigüedad de 1, 2 y 5 años, los dos de reserva tienen 10 y 15 años respectivamente por lo que sería conveniente estudiar la oportunidad de su sustitución para garantizar un servicio adecuado.

Por lo que se refiere a la dificultad que tienen las personas con movilidad reducida para subir y bajar de los autobuses, debe recordarse la Ley 3/1997 de 7 de abril de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación en cuyo dispone en su artículo 11 que “las nuevas concesiones de competencia de las Administraciones públicas ubicadas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón referentes al transporte público colectivo de viajeros, deberán incluir en las condiciones de la prestación del servicio, la exigencia de que un porcentaje de vehículos adscritos a aquéllas sean accesibles a todas las personas con movilidad reducida y con disminución de su capacidad física o sensorial.

Por último, los usuarios de las líneas de los barrios rurales de Zaragoza deberían contar con las mismas facilidades que los vecinos de la capital en cuanto a la posibilidad de comprar bonobuses en los estancos y de utilizar el bono mes en los que el transporte resulte más económico. Todas estas medidas a buen seguro contribuirían a un mejor y eficaz funcionamiento del servicio público.

### **III.- Resolución**

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular la siguiente **Sugerencia**:

**Para que por la DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN se aumente la vigilancia a fin de garantizar el cumplimiento de los horarios de los autobuses que cubren la línea Zaragoza-Garrapinillos y, dada la gravedad de las averías denunciadas en la queja, se estudie la renovación de los autobuses de mayor antigüedad que son utilizados en el trayecto referido y la adaptación de todos ellos a la normativa sobre barreras.**

**Asimismo, se sugiere que la DGA estudie la viabilidad de la implantación de los bonos de mes para los usuarios de las líneas que cubren los trayectos entre Zaragoza y los barrios rurales y la posibilidad de que los bonobuses se vendan en los estancos.**

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funda su negativa.

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**