

Estimado concesionario:

La razón de esta carta es que estamos detectando quejas relativas al incumplimiento en el uso de mascarillas por parte de algunos usuarios de transporte interurbano. En ocasiones esta situación deriva en conflicto entre viajeros que, de momento no han sido graves, pero que entrañan riesgo de ir a más. Algunas de estas quejas, aún culpando a quienes se saltan la obligación, manifiestan sentir inacción por parte de los conductores.

También, hemos recibido consultas sobre el tema por parte del personal de algunas concesiones, por lo que percibimos ciertas dudas al respecto. Siendo una cuestión muy importante, que afecta a la salud de los usuarios, entraña riesgos para la normal prestación del servicio y que afecta a la necesaria recuperación de la confianza en el transporte público, me veo en la necesidad de aclarar esta cuestión y pedirte la máxima colaboración.

Como sabes, la Orden 668/2020, de 19 de junio, de la Consejería de Sanidad, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez finalizada la prórroga del estado de alarma establecida por el RD 555/2020, de 5 de junio, establece que “el uso de mascarilla será obligatorio para los conductores y los usuarios de 6 años en adelante en los medios de transporte público en autobús”. Esta obligación “no será exigible para las personas que presenten algún tipo de enfermedad o dificultad respiratoria que pueda verse agravada por el uso de la mascarilla o que, por su situación de discapacidad o dependencia, no dispongan de autonomía para quitarse la mascarilla, o bien presenten alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización”.

Es indiscutible que la principal misión del conductor del autobús es la propia conducción, que debe llevar a cabo con la máxima seguridad, en lo que debe concentrar su atención. Sin embargo, también es el responsable de que se cumpla la normativa en el interior del vehículo. Por ello, es necesario que durante el acceso de los usuarios al autobús intervenga si detecta que el usuario no lleva mascarilla o la lleva de forma inadecuada. En primer lugar deberá exigirselo y, en último término, si no es posible o el usuario se niega, impedirle el acceso al autobús. Todo ello sin perjuicio de las excepciones previstas en la Orden, que deberán ser acreditadas. En cuanto a las acreditaciones, deberá presumirse veracidad en las mismas, salvo que se evidencie lo contrario. Durante la marcha, es más difícil apreciar los incumplimientos y, reiteramos, la concentración del conductor debe estar en la conducción. No obstante, si detectara por si mismo incumplimiento, u otros usuarios le advirtieran de ello, corresponde que el conductor llame la atención al usuario que no cumple.

Si pese a las advertencias, algún usuario se negara a cumplir con lo exigido, entendemos que el mejor proceder es comunicar con su centro de control, quién deberá asistir a su conductor y activar la ayuda necesaria de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, quienes están capacitadas para intervenir, impedir la infracción y sancionar. En esos casos, el Centro de Control, además, deberá abrir la correspondiente incidencia en GEIS, a los



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1202515500088029571666



efectos de que el CRTM, a través de CITRAM esté informado. En estas circunstancias, si el autobús está dotado de cámaras, estas pueden y deben utilizarse para registrar la situación y seguir los acontecimientos desde el Centro de Control y CITRAM.

Somos conscientes de que la generalidad de los conductores están, de un modo u otro, actuando con corrección sobre este asunto. No obstante, para que quede absolutamente claro, es bueno que esta situación novedosa, y el protocolo correspondiente, queden establecidos formalmente en los procedimientos y manuales.

Por todo ello, te requiero para que, en el plazo de 10 días, si no lo habéis hecho aún, actualicéis vuestros procedimientos y manuales con este asunto y que lo difundáis entre vuestro personal, verificando, asimismo, su cumplimiento. Recuerdo, también, que toda actualización de estos procedimientos debe ser comunicada al CRTM a través del Área de Calidad y Atención al Cliente.

Por nuestra parte, estaremos atentos a la evolución de esta cuestión y realizaremos los oportunos controles sobre dichos procedimientos y el cumplimiento de los mismos.

Agradeciendo de antemano tu colaboración aprovecho la ocasión para saludarte,

Atentamente,

Firmado digitalmente en Madrid por el Director Gerente del CRTM, Luis Miguel Martínez Palencia.

Firmado digitalmente por: MARTÍNEZ PALENCIA LUIS MIGUEL
Fecha: 2020.07.27 12:40



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 1202515500088029571666

EMPRESAS CONCESIONARIAS DEL TRANSPORTE INTERURBANO DE MADRID

