

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2202028
Promovida por	(...)
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Falta de respuesta. Servicio Metro Valencia
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1 De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó un escrito registrado el **17/06/2022**, al que se le asignó el número de queja 2202028, en el que exponía su disconformidad por la falta de servicios de la línea 7 de Safranar a Colón del Metro de Valencia en horas punta.

En fecha 06/05/2022 presentó reclamación ante la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad con el número de registro GVRTE/022/1775 respecto de la que a fecha de presentación de la queja decía no haber obtenido respuesta.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable, se dedujo que la presunta inactividad de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener una respuesta expresa de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha **21/06/2022** fue admitida a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2202028, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, en esa misma fecha solicitamos a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

- Estado de tramitación de la reclamación presentada por la autora de la queja en fecha 06/05/2022 con el número de registro GVRTE/022/1775 en el que pone de manifiesto su disconformidad por la falta de servicio en de la línea 7 de Safranar a Colón del Metro de Valencia en horas punta. En el caso de no haber obtenido contestación, previsión temporal para dar respuesta expresa a la misma.

1.2 Dentro del plazo conferido al efecto, en fecha **15/07/2022** tiene entrada a través de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, informe de la Directora Gerente de Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana con el siguiente contenido:

“(…) Respecto al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración, y, más concretamente, a su derecho a obtener una respuesta expresa de la Administración, de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, hemos de señalar que, conforme se acredita con el documento que se adjunta como Anexo I, esta Entidad dio cumplida respuesta al escrito presentado por la persona ahora reclamante con fecha 12.05.2022, dirigiendo el escrito a la dirección postal señalada en la reclamación formulada”

En el escrito que efectivamente se acompaña en respuesta a la reclamación presentada por la promotora de la queja, se indica que:

“En contestación a su reclamación ante el Registro Telemático de la Generalitat (2128) de 6 de mayo de 2022, le informamos de que las aglomeraciones en horas punta y los eventos especiales son circunstancias previstas y habituales en el transporte metropolitano. De hecho, en las explotaciones de las capitales y grandes ciudades es característica común durante gran parte del día.

Por otro lado, aunque las unidades circulen con muchos viajeros, en ningún momento se sobrepasan los niveles máximos preceptivos de ocupación, cuya información está señalizada en su interior, por lo que la seguridad de los viajeros no está comprometida.

Asimismo, le informamos de que todo el material móvil disponible se pone en circulación y, en la medida que lo permite la longitud de los andenes, circulan los trenes con una doble composición.

En cualquier caso, lamentamos las molestias que este hecho le haya podido ocasionar y esperamos seguir contando con su confianza”

1.3 En fase de alegaciones, en escritos de fechas **21/07/2022 y 26/07/2022** la promotora de la queja insiste en la falta de frecuencia y aglomeraciones en las horas puntas en la línea 7, que impide en numerosas ocasiones subirse al metro en el tramo Safranar a Colón , dejando a usuarios sin poder hacer uso del servicio de metro.

1.4 Ante estas alegaciones, y a nuestra petición, en fecha **05/08/2022** la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad remite ampliación de informe de la directora Gerente de Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana en contestación a las alegaciones presentadas por la promotora de la queja en fechas 21 y 26 de julio con el siguiente contenido

(..) En lo que respecta a las nuevas alegaciones presentadas por la persona reclamante debemos señalar, que la frecuencia de las circulaciones ferroviarias de la Línea 7 de Metrovalencia es similar a la de las restantes líneas de la red; en concreto, en el tramo señalado en la Queja objeto de informe, esto es, entre las estaciones de Safranar y Colón, esta frecuencia es de 15 minutos entre las 06:58 y las 22:58 horas. Además existe la posibilidad de realizar ese mismo recorrido empleando las restantes líneas que circulan por la estación de Safranar, efectuando transbordo en las estaciones de Jesús o Ángel Guimerá, posibilidad que permitiría el desplazamiento incrementando la duración del viaje.

Asimismo hemos de señalar que actualmente no existe normativa alguna que limite el aforo de las dependencias ferroviarias o el material móvil, más allá de las determinadas por la capacidad de las unidades y que se encuentra señalizada en el interior de las propias unidades, manteniéndose únicamente vigente la obligatoriedad del uso de la mascarilla para las personas mayores de 6 años en los medios de transporte aéreo, marítimo, en autobús, metro o por ferrocarril, incluyendo los andenes y estaciones de viajeros”

2 Consideraciones

Llegados a este punto, a la vista de lo anterior y no siendo necesaria nuevas actuaciones de investigación, procedemos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por **la defensa de los derechos** y las libertades **reconocidos** en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como **por las normas de desarrollo correspondiente**, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.(artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

El presente expediente se inició por la posible afección del derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener una respuesta expresa de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública)

En este punto, de acuerdo a la documentación que se acompaña, queda acreditado que la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, a través de FGV, ha dado respuesta tanto al escrito presentado por la persona ahora reclamante con fecha 12.05.2022, dirigiendo el escrito a la dirección postal señalada en la reclamación formulada, como a otro escrito presentado por la misma persona en similares términos a los contenidos en su queja original y al que se dio contestación mediante escrito de fecha 10.05.2022 remitido por correo electrónico a la dirección que figuraba en la reclamación formulada a través de la página web de Metrovalencia. Por todo ello, entendemos que FGV no ha vulnerado el derecho de la persona promotora del expediente a obtener una respuesta expresa de la Administración, motivo por el que se tramitó inicialmente la queja.

Dicho esto, sin embargo, cabe considerar lo siguiente:

El artículo 90.1 de la Ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, crea la Autoridad de Transporte Metropolitano de València, en adelante ATMV, como organismo autónomo de la Generalitat, adscrito a la Conselleria competente en materia de transporte, con el objeto de ejercer, en el ámbito territorial del organismo, las competencias en materia de transporte público regular de viajeros de la Generalitat y las de los municipios que le deleguen sus competencias en materia de transporte público, atribuyéndole, entre otras, la responsabilidad de calidad de los servicios, en virtud del apartado y 5.h del artículo 90 de dicha ley.

El hecho de que las circunstancias descritas por la promotora sean, según indica en su propio informe "circunstancias previstas y habituales en el transporte metropolitano", no exime a la administración responsable de realizar las acciones necesarias para mejorar la prestación del servicio en aras precisamente de una buena administración (art 9 Estatuto de Autonomía)

Conforme a lo establecido en Decreto 144/1986, de 24 de noviembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad "Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana" corresponde a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, entre otras, las funciones de la inspección de los servicios que preste FGV (art 37.f)

Según publicita la propia entidad, "Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana dispone de estándares de calidad en todas sus líneas de metro y tranvía en sus dos explotaciones comerciales, [Metrovalencia](#) y [TRAM Metropolitano de Alicante](#). La Norma de Calidad Europea UNE-EN 13816 de AENOR está dirigida al transporte público de pasajeros y permite determinar las condiciones en las que se ofrece dicho servicio.

El proceso de certificación de las líneas de Metro y tranvía de FGV se inició en 2005 con las líneas 3 y 5. Desde entonces FGV ha completado la certificación de todos sus centros por la ISO 9001 y la certificación por la norma UNE-EN 13816 de todas las líneas electrificadas, lo que determina la actualización y mejora de los procesos y del servicio que prestamos a nuestros clientes.

Así, esta certificación permite mejorar la calidad del servicio, incidiendo en aspectos como la puntualidad, la limpieza de los trenes y estaciones, atención al cliente, accesibilidad y la información ofrecida.

Los objetivos de esta norma, basada en el concepto "ciclo de la calidad del servicio" están orientados a incrementar la calidad, determinar las necesidades y expectativas de los usuarios, optimizar el uso de los recursos disponibles, proporcionar una satisfacción añadida al cliente y establecer un baremo de medición entre las empresas que dispongan de esta certificación.

La aplicación de la Norma de Calidad Europea contempla el punto de vista del usuario, abordando criterios como el servicio ofertado (horarios, frecuencias, grado de ocupación), el confort (asientos, espacio, limpieza), seguridad, el tiempo (fiabilidad, regularidad), la atención al viajero (relación con el cliente, satisfacción, reclamaciones), la información al público (en estaciones, paradas y unidades) y cuestiones de impacto ambiental (emisiones contaminantes, ruido o consumos).

Para cumplir con esta premisa se ha implantado un Sistema de Gestión de Servicio, que tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los compromisos inicialmente definidos para el servicio prestado en estas líneas"

De ahí que si bien la administración competente ha dado respuesta expresa a la reclamación de la promotora de la queja, lo cierto es que no se concreta por parte de FGV ninguna medida que tenga por objeto comprobar y/o valorar la situación descrita en el escrito de queja y en las alegaciones posteriores, por lo que, a juicio de esta institución, en cumplimiento de la política de la propia entidad de incrementar la calidad de los servicios y de proporcionar una mayor satisfacción a los usuarios, entendemos que procede emitir la siguiente resolución de consideraciones.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la CONSELLERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD:

1.- RECOMENDAMOS a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que en uso de su facultad de inspección del art 37.f del Decreto 144/1986, de 24 de noviembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad "Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana", proceda a la comprobación del nivel de calidad en la prestación del servicio de transporte en la línea y franja horaria indicada por la promotora de la queja, y, en su caso, valore la adopción de medidas tendentes a la mejora en la prestación del servicio para los usuarios.

2.- RECORDAR EL DEBER LEGAL de que el órgano específico investigado, a través de su superior jerárquico, responda por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada.

3.- NOTIFICAR la presente resolución a la persona interesada.

4.- PUBLICAR esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana