

"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

<b>Queja</b>	<b>2202561</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente.
<b>Asunto</b>	Servicio público transporte. Metrovalencia.
<b>Actuación</b>	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 del expediente presentó un escrito registrado en fecha **09/08/2022** en el que manifestaba su disconformidad por el servicio alternativo de autobuses puesto en práctica por Metrovalencia para el transporte colectivo de viajeros en las líneas 1-2 y 3 por las obras en la L3 iniciadas el 25 de julio. Textualmente indicaba que:

"Como ustedes sabran Metrovalencia ha decidido realizar "obras de mejora" en las líneas 1-2 y 3. El pasado día 25 de julio empezaron las obras de la L3. Desde ese momento el caos ha sido total y absoluto, no se en que se basó Metrovalencia para calcular que los viajeros de 4 vagones de metro iban a caber en 1 solo autobus (85 plazas). Las situaciones que se viven dentro de esos autobuses son dantescas: superacion aforo, más de 40 grados, niños pequeños llorando por calor y agobio, ancianos mareados, eso si tienes la "suerte" de poder acceder a uno de los buses. Además de todo esto, los retrasos son continuos.

Metrovalencia se escudó en un fallo de planificación el primer día, e indicó que iba a poner 12 autobuses (el primer día solo teníamos 3). Esos 12 autobuses nunca han existido.

La coordinación de esos autobuses es nula: ¿como ponen 2 autobuses con el mismo destino a las 11 de la mañana, cada uno con 10-12 pasajeros y a las horas punta solo 1? Si el Metro llega a Alboraya Peris Aragón a las 7:04 después de 40 minutos sin pasar, es de lógica que vaya lleno ¿por que a esa hora no ponen 2 autobuses? ¿por que a las horas punta solo hay 1? Si ven la web de FGV, tienen un compromiso con el cliente, el cual no se está cumpliendo en absoluto

Pueden ver las redes sociales, en las que a día de hoy siguen apareciendo quejas de los usuarios, 15 días despues del inicio de las obras, aun no se ha solucionado nada! A todo esto se le añade que el día 8 comenzaron las obras en la línea que va a Betera, lo que ha hecho que debido a la quejas de los usuarios de dicha línea, hayan quitado más autobuses a la L3 (...)"

Ante las reclamaciones efectuadas, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (en adelante FGV) emitió las siguientes respuestas:

#### 1.- En fecha 04/08/2022 ante la reclamación de fecha 03/08/2022

"En contestación a su reclamación 4264 de fecha 03.08.2022, le informamos de que, con el objetivo de mejorar los niveles de puntualidad y confortabilidad en la circulación de los trenes, resulta imprescindible llevar a cabo actuaciones de mantenimiento de la vía y de acondicionamiento de pasos a nivel en varios tramos de distintas líneas de la red ferroviaria de Metrovalencia.

Estas actuaciones son susceptibles de afectar a un gran número de usuarios; para minimizar su impacto estas obras se realizan del 25 de julio al 31 de agosto cuando el nivel de viajeros, tradicionalmente, disminuye sensiblemente.

De acuerdo con el número de viajeros que se prevé para este periodo estival se ha establecido la dotación de autobuses necesaria para desarrollar un servicio de transporte alternativo que, en la medida de lo posible, tiene como objetivo replicar el que venía prestando el tren en los tramos afectados.

Este desarrollo es susceptible de modificarse en función de las necesidades observadas tras su puesta en marcha.

En este sentido, tras los primeros días de funcionamiento del servicio alternativo de autobuses, se ha aumentado el número de autobuses disponibles.

Asimismo, se ha transmitido a los gestores de este servicio todas las incidencias que hemos podido recibir por parte de los usuarios (como por ejemplo el funcionamiento del aire acondicionado).

Por otro lado, debemos resaltar que la hora de paso de los autobuses es aproximada porque, a diferencia del tren, el autobús ha de compartir su circulación con el tráfico general, lo cual impide establecer y garantizar una hora de paso exacta por cada parada(...)"

#### 2.- En fecha 05/08/2022 ante las reclamaciones número 4300, 4301 y 4319 de fecha 04/08/2022:

“En contestación a sus reclamaciones WEB (4300) (4301) y (4319) de fecha 04.08.2022, le informamos de que, con el objetivo de mejorar los niveles de seguridad y confortabilidad de la circulación de los trenes, resulta imprescindible llevar a cabo actuaciones de mantenimiento de la vía y de acondicionamiento de pasos a nivel de distintas líneas de la red ferroviaria de Metrovalencia.

Estas actuaciones, cuya realización es imprescindible, son susceptibles de afectar a un gran número de personas usuarias por lo que, para minimizar su impacto, se realizan del 25 de julio al 31 de agosto, periodo en el que la demanda de transporte disminuye sensiblemente en relación a otras fechas.

Para paliar en lo posible la falta de servicio ferroviario, se ha establecido un servicio de autobuses que, con limitaciones en el confort y con un aumento de tiempo de recorrido con respecto al ferrocarril, ofrece el servicio de transporte que Metrovalencia no puede prestar con sus trenes.

Lamentablemente, el servicio de autobús ofrecido al principio de su funcionamiento no cubrió con la calidad de servicio que pretendemos, las necesidades de transporte durante algunas franjas horarias de ese día, si bien se modificó el servicio tan rápido como fue posible, lo que supuso una mejora notable del servicio alternativo de transbordo en autobús a partir de ese momento. En cualquier caso, le rogamos que acepte nuestras disculpas por las molestias que esta situación le haya podido ocasionar”

1.2 Del análisis de los hechos descritos se consideró que la presente inactividad de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad podría afectar al derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía) de la persona promotora del expediente, 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 **11/08/2022** fue admitida a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2202561, 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 presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

PRIMERO. -Mecanismos implantados por FGV ante las reclamaciones presentadas para paliar las deficiencias en la prestación del servicio alternativo de transporte público durante el periodo de las obras en la L3.

SEGUNDO. -Número de quejas recibidas desde el inicio de las obras por la deficiente prestación del servicio alternativo de transporte. Actuaciones realizadas al respecto para paliar esta situación.

TERCERO. -Informe acerca de si el servicio de transporte alternativo alcanza los estándares de calidad fijados por FGV.

CUARTO. – Informe si ante la presentación de las reclamaciones y en uso de sus facultades de inspección, se ha realizado alguna actuación por parte de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, especialmente en lo que se refiere a la incapacidad del servicio alternativo previsto para acoger a la totalidad de viajeros (muchos de ellos mayores) y las condiciones en las que se está prestando el servicio de autobús.

En el escrito de petición de informe se le indicaba que el plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podría ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Así mismo se le advertía de que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

1.3 Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de resolver las solicitudes presentadas por el promotor de la queja.

## 2. Consideraciones

### 2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado al derecho de la persona promotora a una buena administración (art 9 del Estatuto de Autonomía) 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.

Como se ha señalado con anterioridad, la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad no ha aportado ninguna información sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, referente a su disconformidad por el servicio alternativo de autobuses puesto en práctica por Metrovalencia para el transporte colectivo de viajeros en las líneas 1-2 y 3 por las obras en la L3 iniciadas el 25 de julio y con la respuesta facilitada al respecto por FGV.

Debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento

de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que tronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Resultando que por 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, se 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.

Teniendo en cuenta que 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"

No se concreta ni por parte de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad ni de FGV ninguna medida que tenga por objeto de comprobar y/o valorar la situación descrita en el escrito de queja 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.

## 2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

"Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...)"

La Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido en fecha 11/08/2022 incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### 3. Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

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 servicio alternativo de autobuses puesto en práctica por Metrovalencia para el transporte colectivo de viajeros en las líneas 1-2 y 3 por las obras en la L3 iniciadas el 25 de julio y, en el caso de que se detectaran deficiencias, adopte las medidas necesarias para una adecuada prestación del servicio y para evitar que se den las mismas circunstancias en futuros supuestos de fijación de servicios alternativos de autobús por realización de obras en el metro.

**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