

"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>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente.
<b>Asunto</b>	Servicio público transporte. Metrovalencia.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente procedimiento de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de Inicio de Investigación de fecha 11/08/2022, tiene su origen en el escrito registrado en fecha **09/08/2022** en el que el promotor de la queja manifestaba su disconformidad por el mal funcionamiento del 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”

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic 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.

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 Sindic 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 Sindic 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 Sindic, 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).

Transcurrido el plazo de un mes, no se recibió el informe requerido a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, ni constaba que esta hubiera solicitado ampliación del plazo, por lo que en fecha **03/10/2022** se emitió por esta institución Resolución de Consideraciones en la que conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente recomendación a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad:

**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.

Finalmente, en la citada recomendación se recordaba a la administración autonómica que estaba «obligada a responder 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»

En fecha **05/12/2022** tienen entrada informe del Subdirector General de Transporte de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad aceptando las recomendaciones del Síndic. Textualmente indica lo siguiente

La propuesta es ACEPTAR la recomendación del Síndic.

En este sentido, se darán indicaciones a FGV de que los servicios sustitutorios realizados mediante autobuses sean notificados con anterioridad a la Consellería para que pueda ejercer las funciones de inspección del transporte de viajeros por carretera.

A la vista de lo expuesto, y a pesar que la administración actuante da respuesta al asunto planteado por la promotora de la queja a través del informe de fecha 05/12/2022 en contestación a nuestra resolución de consideraciones, debemos entender que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración por parte de la Conselleria con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información solicitada en el inicio de este procedimiento mediante de resolución de fecha 11/08/2022 ( notificada en fecha 19/08/2022). Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento. En consecuencia, publicamos en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones) las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana