

"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>2301956</b>	
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente	
<b>Asunto</b>	Servicios Públicos. Inspección Técnica de Vehículos	
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración	

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 20/06/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301956, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (...), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución

En el escrito se recogía la queja por el mal funcionamiento de SITVAL, Sociedad Valenciana de Inspección Pública de Vehículos, adscrita a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, por la supresión del servicio de ITV móvil en el municipio de Jijona (Alicante), así como por no poder conseguir cita previa en las ITV cercanas de El Campello, Alicante y Alcoy con fecha límite 1 de julio.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se dedujo que la tardanza en obtener cita previa para el servicio público obligatorio de inspección Técnica de Vehículos por parte de SITVAL, Sociedad Pública adscrita a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, podría afectar al derecho a una buena administración y al disfrute por los ciudadanos de unos servicios públicos de calidad, 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, por lo que admitió a trámite la misma mediante resolución de inicio de fecha 22/06/2023, notificada a sea Conselleria en fecha 24/06/2023. A fin de contrastar lo que la persona promotora expone en su queja, solicitamos a la Conselleria informe detallado y razonado sobre los hechos motivaron la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

Primero. - Si se ha suprimido el servicio de ITV móvil que prestaba servicio en el municipio de Jijona (Alicante).

Segundo, - Periodos medios de obtención de fecha para revisión ITV en las estaciones de Alicante, El Campello y Alcoy (Alicante).

Consta en el expediente la recepción de la notificación por la Conselleria en fecha 24/6/2023. En la citada resolución se advertía 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 la existencia de falta de colaboración y, con independencia de que se pudieran 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 ha recibido el informe requerido a la Conselleria, ni consta que esta 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 de la administración autonómica a la hora de resolver las solicitudes presentadas por el promotor de la queja.

## 2. Consideraciones

### 2.1 Análisis de la actuación administrativa

El presente expediente se inició por la tardanza en obtener cita previa para el servicio público obligatorio de inspección Técnica de Vehículos por parte de SITVAL, Sociedad Pública adscrita a la entonces Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, podría afectar al derecho a una buena administración y al disfrute por los ciudadanos de unos servicios públicos de calidad,, 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 Consellería no ha aportado ninguna información sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas cuando señala que: (...) *Tengo que pasar la ITV a varios vehículos y solíamos hacerlo en la ITV móvil que montaban el mes de Julio y Enero en mi población (Jijona). Esta ITV la han eliminado, así que tengo que recurrir a la más cercana que se encuentra en la población de El Campello. Bueno, cual ha sido mi sorpresa que teniendo de plazo para pasarla hasta el 4 de Julio, hace dos días se me ocurre ir a coger cita y resulta que no hay cita ni para lo que queda de mes, ni para Julio en ninguna de las estaciones más cercanas a mi población, que son El Campello, Alicante y Alcoi. He podido coger cita para el 1 de Julio en Villena, una estación que se encuentra a 60 km de mi población (...)*

### 2.2 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

2.2.1 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, el artículo 8 del nuestro Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana 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».

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.

Además, la obligatoriedad de obtener cita previa no consta en disposición con rango de ley que la haya establecido, por lo que puede resultar contraria al art. 1.2 de la Ley 39/2015 de 15 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone:

“Solo mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley”.

A lo expuesto cabe añadir el contenido del artículo 14.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas con el siguiente tenor literal:

“Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento”.

En la actualidad, el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, sigue permitiendo a los ciudadanos comunicarse con las administraciones públicas de manera presencial acudiendo a «las oficinas de asistencia en materia de registros», lo cual es un derecho de los administrados.

El art. 3 de la Ley 40/2015 de régimen jurídico del sector público, después de transcribir en su apartado 1º el contenido del art. 103 CE, añade que las Administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones unos principios entre los que se encuentran los citados principios de proximidad a los ciudadanos y el servicio efectivo a los mismos.

2.2.2. Desde el punto de vista sustantivo, el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos. establece los requisitos mínimos del régimen de inspecciones técnicas de los vehículos que se empleen para circular por la vía pública.

Según se recoge en esta normativa, la inspección técnica de vehículos forma parte de un régimen diseñado para garantizar que los vehículos estén en buenas condiciones desde el punto de vista de la seguridad y el medio ambiente durante su uso. Ese régimen debe abarcar la inspección técnica periódica de los vehículos y las inspecciones técnicas en carretera de los vehículos utilizados para actividades de transporte comercial por carretera, así como establecer un procedimiento para la matriculación de vehículos que permita la suspensión del permiso de circulación de un vehículo cuando este represente un riesgo inmediato para la seguridad vial. La inspección periódica debe ser el principal instrumento para garantizar que los vehículos se encuentran en buenas condiciones para circular.

Por consiguiente, no resulta razonable y se considera desproporcionado o contrario a los principios de una buena administración, que las estaciones de ITV que prestan un servicio obligatorio para garantizar la seguridad de los vehículos en circulación, demoren mediante cita previa por plazo no inferior a dos meses, la obtención de fecha para pasar dicha revisión obligatoria, lo que puede redundar en una situación de riesgo para la circulación de los vehículos que no hayan podido obtener cita previa para pasar la revisión en fechas anteriores a la de la caducidad del plazo previsto en la revisión anterior.

Los Tribunales Superiores de Justicia se han manifestado en numerosas ocasiones, sobre todo en las jurisdicciones contencioso-administrativa y social, en materia de extranjería, tributaria y de prestaciones de la Seguridad Social, dotando, a efectos de plazo, el día de la cita previa y no el de la entrada de la pretensión o comunicación en el registro, cuando las causas del retraso y la fecha asignada por la oficina pública no han sido decididas por el administrado.

Ante lo expuesto y siendo cierta la diferencia entre cita previa y cita electrónica no debe olvidarse que el art. 103 de la Constitución prevé la obligación de que la Administración debe servir con objetividad a los intereses generales lo que impide el mantenimiento de un sistema que, en lugar de considerar a la Administración como ente instrumental para servir a los ciudadanos, hace que éstos se tengan que someter al arbitrio y designios de la Administración, vulnerándose el orden constitucional impuesto por el art. 1.2 CE.

La Sentencia núm. 412/2021 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso administrativo, Sección Segunda de fecha 23/03/2021, rec. casación 3688/2019 (RC 3688/2019), en su fundamento de derecho tercero declara:

“...A tal respecto, es menester recordar, una vez más, que no hay un interés general superior, en el orden constitucional, al de que la ley se cumpla (arts. 9.1; 9.3 y 103.1 CE); del mismo modo que el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-“

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 la prestación de los servicios impuestos obligatoriamente a los titulares de vehículos a motor para garantizar la seguridad vial. Lo que resulta inaceptable es que el particular no pueda obtener cita previa para la revisión de su vehículo en un plazo de menor de dos meses en las estaciones ITV más próximas a su domicilio, pudiendo incumplirse eventualmente la fecha de vigencia del certificado que garantiza el cumplimiento de las condiciones de seguridad del vehículo por circunstancias ajenas a la voluntad del titular del mismo, sino debidas al mal funcionamiento del servicio de cita previa en ITV, lo cual resulta contrario a sus derechos e intereses legítimos.

### 2.3 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 Innovación, Industria, Comercio y Turismo todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido en fecha 22/06/2023 (notificado en fecha 24/06/2023) incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo 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:

**Primero. RECOMENDAMOS** a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo que, ante situaciones como la que es objeto de la presente queja den las órdenes oportunas para asegurar la atención de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**Segundo. RECOMENDAMOS** a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo que realice las actuaciones oportunas tendentes a la comprobación de los hechos denunciados y en su caso, adopte las medidas necesarias para garantizar que el particular pueda obtener cita previa para la revisión de su vehículo en un plazo razonable en las estaciones ITV más próximas a su domicilio,

**Tercero. RECORDAMOS** a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**Cuarto.** La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo está 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. 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

**Quinto.** Se acuerda notificar la presente resolución a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo y a la persona interesada.

**Sexto.** Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana