

"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>Queixa</b>	<b>2302190</b>
<b>Matèria</b>	Indústria, agricultura, comerç i turisme
<b>Assumpte</b>	Reclamació per la demora a atendre la cita prèvia en ITV
<b>Actuació</b>	Resolució de consideracions a l'Administració

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Antecedents

**1.1.** Amb data **8/07/2023** el promotor de l'expedient va interposar una queixa en la qual manifestava el mal funcionament de SITVAL, Societat Valenciana d'Inspecció Pública de Vehicles, adscrita a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme a l'hora d'obtenir una cita prèvia per a passar la ITV del seu vehicle particular.

**1.2** Amb data **29/09/2023** es va admetre la queixa a tràmit i es va sol·licitar a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme que remetera un informe detallat i raonat sobre els fets que havien motivat l'obertura del procediment de queixa i, en particular, sobre els punts que detallem tot seguit:

- Relació d'ITV mòbils que presten servei.
- Períodes mitjans d'obtenció de data per a revisió ITV.

**1.3** Amb data **07/11/2023** es va registrar d'entrada en aquesta institució sol·licitud de la Conselleria d'ampliació del terme establert per a l'emissió de l'informe oportú.

**1.4** Amb data **10/11/2023** es va resoldre concedir l'ampliació d'un mes per al termini inicial d'emissió de l'informe.

**1.5** Ha transcorregut àmpliament el termini establert sense que l'Administració autonòmica haja aportat l'informe requerit, tot i que s'havia sol·licitat ampliació del termini per a això.

### 2 Consideracions

#### 2.1 Drets i llibertats públics relacionats amb la present queixa

El present expedient es va iniciar per la impossibilitat d'obtenir cita prèvia per al servei públic obligatori d'Inspecció Tècnica de Vehicles per part de SITVAL, societat pública adscrita a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, que podria afectar el **dret a una bona administració i al gaudi pels ciutadans d'uns serveis públics de qualitat**, cosa que faculta el Síndic de Greuges per a intervenir en el present supòsit, d'acord amb el que es disposa en l'article 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Com s'ha assenyalat adés, la Conselleria no ha aportat cap informació sobre l'objecte de la reclamació de la persona interessada i, per això, hem de partir de la veracitat de les alegacions que s'hi ha formulat.

En primer lloc, estem parlant de la vulneració del dret a una bona administració i, en aquest sentit i a títol il·lustratiu, cal fer referència a la **Sentència núm. 1312/2021 del Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa Secció Segona de 04/11/2021, rec. 8325/2019** en què s'afirma:

“Por último, en el ámbito de la Unión Europea, el artículo 41.1 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Diario Oficial de la Unión Europea número C 202, de 7 de junio de 2016, páginas 389 a 405) especifica que **"[t]oda 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 (...)"**.  
(...)

Es cierto que existe legislación adecuada para salvaguardar los derechos del ciudadano ante la inactividad administrativa, procurando una tutela efectiva en tanto posibilita el acceso al control judicial, al respecto los institutos del silencio administrativo o la propia caducidad, o incluso habilitando la impugnación jurisdiccional contra la inactividad administrativa, arts. 25.2 y 29.1 de la LJCA; pero existe un vacío normativo positivo que obvia completamente los cauces para reaccionar contra cierta inactividad administrativa; **la actividad diligente y temporánea por parte de la Administración no constituye una potestad discrecional de la misma sometida a su voluntad o conveniencia**, al margen, a veces, de los principios y reglas constitucionales y legales, representando potencialmente la imposibilidad de control judicial de la actividad administrativa en contra del mandato constitucional del art. 106.1 de la CE, y quebrando un derecho del administrado que como se ha razonado anteriormente no es mera entelequia sin plasmación y efectividad práctica, como es **el derecho a que la actividad de la Administración cuando afecta a sus derechos e intereses se desarrolle y resuelva en un tiempo razonable y proporcionado, esto es, a no sufrir dilaciones indebidas e injustificadas.**”

Quant al fons de l'assumpte, el Reial decret 920/2017, de 23 d'octubre, pel qual es regula la inspecció tècnica de vehicles, estableix els requisits mínims del règim d'inspeccions tècniques dels vehicles que s'empren per a circular per la via pública.

Segons s'arregla en aquesta normativa, la inspecció tècnica de vehicles forma part d'un règim dissenyat per a garantir que els vehicles estiguen en bones condicions des del punt de vista de la seguretat i el medi ambient durant el seu ús. Aquest règim ha d'abastar la inspecció tècnica periòdica dels vehicles i les inspeccions tècniques en carretera dels vehicles utilitzats per a activitats de transport comercial per carretera, així com establir un procediment per a la matriculació de vehicles que permeta la suspensió del permís de circulació d'un vehicle quan aquest represente un risc immediat per a la seguretat viària. La inspecció periòdica ha de ser el principal instrument per a garantir que els vehicles estan en bones condicions per a circular.

Per consegüent, no resulta raonable, i es considera desproporcionat o contrari als principis d'una bona administració, que les estacions d'ITV, que presten un servei obligatori per a garantir la seguretat dels vehicles en circulació, demoren, mitjançant cita prèvia per termini no inferior a dos mesos, l'obtenció de data per a passar aquesta revisió obligatòria, cosa que pot redundar en una situació de risc per a la circulació dels vehicles que no hagen pogut obtenir cita prèvia per a passar la revisió en dates anteriors a la de la caducitat del termini previst en la revisió anterior.

Els tribunals superiors de justícia s'hi han manifestat en nombroses ocasions, sobretot en les jurisdiccions contencioses administratives i socials, en matèria d'estrangeria, tributària i de prestacions de la Seguretat Social, dotant, a l'efecte de termini, el dia de la cita prèvia i no el de l'entrada de la pretensió o comunicació en el Registre, quan les causes del retard i la data assignada per l'oficina pública no han sigut decidides per l'administrat.

Davant el que s'ha exposat, no hem d'oblidar que l'art.103 de la Constitució preveu l'obligació que l'Administració ha de servir amb objectivitat els interessos generals, la qual cosa impedeix el manteniment d'un sistema que, en lloc de considerar l'Administració com un ens instrumental per a servir els ciutadans, fa que aquests s'hagen de sotmetre a l'arbitri i els designis de l'Administració, i que es vulnere l'ordre constitucional imposat per l'art. 1.2 CE.

**La Sentència núm. 412/2021 del Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció Segona, de data 23/03/2021, rec. cassació 3688/2019 (RC 3688/2019), en el fonament de dret tercer 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 principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució Espanyola) exigeix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demanda, entre elles la prestació dels serveis imposats obligatòriament als titulars de vehicles de motor per a garantir la seguretat viària.

El que resulta inacceptable és que el particular no puga obtindre cita prèvia per a la revisió del seu vehicle en un termini inferior a dos mesos en les estacions ITV més pròximes al seu domicili, i que es puga incomplir eventualment la data de vigència del certificat que garanteix el compliment de les condicions de seguretat del vehicle per circumstàncies alienes a la voluntat del seu titular, sinó per les causades pel mal funcionament del servei de cita prèvia en ITV, cosa que resulta contrària als seus drets i interessos legítims.

## 2.2 Conducta de l'Administració

Davant la falta de col·laboració de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, és necessari recordar que l'article 39.1.a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix el següent:

“Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:  
a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada (...).”

La Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme encara no ha remés a aquesta institució l'informe requerit en data 29/09/2023 i això malgrat la concessió de l'ampliació del termini per a la seua emissió a petició de la mateixa administració autonòmica, per la qual cosa ha incomplert el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de l'esmentada Llei 2/2021).

Si la Conselleria es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges davant les Corts Valencianes, i s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

La persistència en les actituds obstaculitzadores que derive en un comportament hostil o sistemàticament entorpididor de les investigacions dutes a terme pel Síndic de Greuges, donarà lloc a un informe especial de caràcter monogràfic, en el qual s'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables del que succeeix.

## 3 Resolució

Davant del que hem exposat i d'acord amb el que estableix l'article art. 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem a la **Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme** el següent:

**1. RECOMANEM** a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme que, davant situacions com la que és objecte de la present queixa, done les ordres oportunes per a assegurar l'atenció dels ciutadans dins dels paràmetres de normalitat que aquests requereixen, en compliment del principi de servei als interessos generals que ha de regir l'actuació de les administracions públiques, segons disposa l'article 103 de la Constitució, així com els principis del servei efectiu als interessats, simplicitat, claredat i eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics, arreglats en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

**2. RECOMANEM** a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme que realitze les actuacions oportunes tendents a la comprovació dels fets denunciats i que, si és procedent, adopte les mesures que calguen per a garantir que els particulars puguin obtindre cita prèvia per a la revisió del seu vehicle en un termini raonable en les estacions ITV més pròximes al seu domicili.

**3. RECORDEM** a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme el deure legal de col·laborar amb el Síndic de Greuges, de facilitar la informació sol·licitada i de contestar les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.

**4.** La Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme està obligada a respondre per escrit en un termini no superior a un mes des de la recepció del present acte. La resposta haurà de manifestar, de manera inequívoca, el seu posicionament respecte de les recomanacions o els suggeriments continguts en la present resolució. Així:

- Si manifesta la seua acceptació, farà constar les mesures adoptades per al seu compliment. Si el termini per a complir-les resultara superior, la resposta haurà de justificar aquesta circumstància i incloure el termini concret compromés per a això.

- La no acceptació haurà de ser motivada.

**5.** S'acorda notificar la present resolució a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme i a la persona interessada.

**6.** S'acorda publicar aquesta resolució en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana