

"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

Queixa	2302190
Matèria	Indústria, agricultura, comerç i turisme
Assumpte	Reclamació per la demora a atendre la cita prèvia en ITV
Actuació	Resolució de tancament

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

1 Antecedents

El present expedient té l'origen en la queixa interposada per la persona interessada amb data **18/07/2023**, 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.

Admesa a tràmit la queixa, amb data **29/09/2023** es va sol·licitar a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, que remetera un informe sobre aquesta qüestió, per a la qual cosa es va concedir el termini d'un mes.

Transcorregut complidament el termini establert, després de la concessió de la seua ampliació sol·licitada per part de la Conselleria per a això, no s'ha rebut l'informe requerit.

Davant de tot el que s'ha exposat, el Síndic de Greuges va dictar en data **16/01/2024** [Resolució de consideracions](#) a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme en la qual es formulaven les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents:

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, arrellegats 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 puguen obtenir cita prèvia per a la revisió del seu vehicle en un termini raonable en les estacions ITV més properes 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.

Transcorregut el citat termini d'un mes, hem de deixar constància de la falta de resposta de la Conselleria a aquest requeriment i, en conseqüència, a les recomanacions i els recordatoris de deures legals emesos per aquesta institució en la resolució de referència.

2 Consideracions

A la vista del que s'ha exposat, hem de considerar que ha existit en el present expedient de queixa una falta de col·laboració de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme amb el Síndic de Greuges, ja que no s'ha facilitat la informació o la documentació sol·licitada en l'inici d'aquest procediment i no s'ha donat resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o una recomanació formulats des de la institució, tot això de conformitat amb el que es disposa en l'article 39.1 a) i b) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Arribats a aquest punt es fa evident que des de la referida conselleria no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 16/01/2024. Aquest comportament ha impedit assolir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

No correspon a aquesta institució realitzar una suplantació de les responsabilitats atribuïdes a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, perquè és a aquesta administració a qui correspon complir amb els seus deures i obligacions, i, en conseqüència, pal·liar les deficiències detectades. No obstant això, és funció del Síndic de Greuges vetllar pel dret a una bona administració, la qual cosa li permet controlar i vigilar l'activitat dels qui, al capdavant de les seues responsabilitats, tenen el deure de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar amb sotmetiment ple a la llei i al dret per a fer efectiu el mandat derivat de l'article 103.1 de la Constitució.

Cal recordar que el Síndic de Greuges és una magistratura de persuasió, una *autoritas*, una institució pública que suggereix canvis de conducta normativa o administrativa.

El fet que no dispose de força executiva per a obligar les administracions públiques o les seues autoritats a complir les seues resolucions, no eximeix totes les autoritats i administracions incloses en l'àmbit de la seua supervisió de l'obligació de col·laborar amb ell en l'exercici de les seues funcions.

S'ha de tindre present en tal sentit (Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana):

Article 35. Obligació de respondre

1. En tots els casos, els subjectes investigats estaran obligats a respondre per escrit al síndic o a la síndica de Greuges, en un termini no superior a un mes, que es computarà de conformitat amb les previsions de la normativa estatal sobre procediment administratiu comú de les administracions públiques.
2. Les respostes hauran de manifestar, de forma inequívoca, el posicionament dels subjectes investigats respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en les resolucions. Si es manifestara la seua acceptació, es faran constar les mesures adoptades per al seu compliment. La no-acceptació haurà de ser motivada.

Article 39. Negativa a col·laborar

1. 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 (...) sol·licitada.
 - b) No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.
(...)
3. Si es donara alguna de les circumstàncies mencionades en els dos primers apartats d'aquest precepte, el síndic o la síndica de Greuges podrà adoptar les mesures següents:
 - b) Informar de les actituds de falta de col·laboració o d'obstaculització a la comissió de les Corts Valencianes encarregada de les relacions amb el Síndic de Greuges perquè aquesta, si ho estima oportú, inste a comparéixer les persones responsables de les actuacions o inactivitats objecte d'investigació (...).
4. Si les administracions públiques investigades, els seus òrgans, les seues autoritats i el personal que hi treballa, es negaren 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, i en aquest cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables

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

Davant del que s'ha exposat i d'acord amb la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, es manifesta la impossibilitat de continuar actuant des del Síndic de Greuges per a aconseguir de manera efectiva la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

3 Resolució

A la vista del que hem exposat i de conformitat 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, es resol:

PRIMER. Posar fi al procediment de queixa **2302190** i declarar la vulneració per part de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme del dret a una bona administració i al gaudi pels ciutadans d'uns serveis públics de qualitat (articles 8 i 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

SEGON. Declarar, en la present queixa, la falta de col·laboració de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme amb el Síndic de Greuges:

-No ha facilitat la informació o documentació requerida en la Resolució d'inici d'investigació de data **29/09/2023**.

- No ha donat resposta al requeriment vinculat a una recomanació formulada des de la institució (art. 39.1.a b) de la Llei 2/2021, de 26 de març, citada). Aquest comportament ha impedit assolir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

TERCER. Comunicar-ho a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme perquè en faça lliurament a l'òrgan específic investigat i al seu superior jeràrquic.

QUART. Atés el que s'ha exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'aquesta resolució a totes les parts.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal com ocorre en el cas present. En conseqüència, aquesta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en elsindic.com/actuacions.

D'aquesta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en aquest procediment.

D'acord amb l'article 33.4 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, contra les resolucions adoptades pel síndic o la síndica de Greuges per a posar fi als procediments de queixa no es pot interposar cap recurs.

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana