

"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	2302197
Matèria	Indústria, agricultura, comerç i turisme
Assumpte	Impossibilitat d'obtenció cita ITV
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

1.1 Amb data 15/07/2023, la persona promotora de l'expedient va interposar una queixa en què manifestava la seua reclamació pel mal funcionament de SITVAL, Societat Valenciana d'Inspecció Pública de Vehicles, adscrita a l'anterior Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, actualment Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, per la supressió del servei d'ITV mòbil, així com per no poder aconseguir cita prèvia en les ITV pròximes fins al dia 05 de setembre, tal com va manifestar mitjançant escrit de data 19/07/2023.

1.2 Amb data 9/08/2023, admesa la queixa a tràmit, es va requerir a la Conselleria d'Innovació, Comerç i Turisme que remetera al Síndic de Greuges un informe, per a la qual cosa se li va concedir el termini d'un mes, sobre fets que havien motivat l'obertura del present procediment de queixa i, en concret, sobre els aspectes següents:

- Raons per les quals el Servei d'Inspecció no es presta amb major diligència.
- Raons per les quals no funcionen una major quantitat d'estacions ITV mòbils.
- Possibilitats de prestació del servei d'inspecció sense cita prèvia

1.3 Transcorregut el termini d'un mes, no s'ha rebut l'informe requerit a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, ni consta que aquesta haja sol·licitat l'ampliació del termini per a emetre'l, per la qual cosa aquesta institució no ha pogut contrastar els fets denunciats per l'autor de la queixa, de manera que resulta forçós partir de la veracitat d'aquests i de la passivitat de l'Administració autonòmica a l'hora de donar una resposta expressa als escrits presentats per la persona interessada.

2 Consideracions

2.1 Drets i llibertats públiques relacionats amb la present queixa

El present expedient es va iniciar per la possibilitat que s'haguera afectat el dret de la persona 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 l'informe requerit sobre l'objecte de la reclamació de la persona interessada i, per això, hem de partir de la veracitat de les al·legacions formulades per aquesta quan manifesta:

"(...) Tots els dies intente agafar cita prèvia amb SITVAL des de fa més d'un mes i no hi ha MAI cites disponibles, ni en Ondara, no en els punts mòbils, ni en cap altre lloc.
Vaig escriure un correu al contacte de l'empresa esmentada explicant el problema i la seua resposta va ser simplement que no hi ha cites disponibles.

A partir del 27 d'aquest mes hauré de circular amb l'ITV del meu vehicle caducada o prescindir d'ell de manera obligada per la Generalitat, ja que és la responsable de l'empresa SITVAL (...).

Del dret a una bona administració, de conformitat amb la **Sentència del Tribunal Suprem, de 18 de desembre de 2019 (rec. 4442/2018)**, "...derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva. No se trata, por tanto, de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo a una resolución administrativa en plazo razonable".

En aquest sentit, s'hi afirma que "la buena administración se consagra con cuatro dimensiones activas: Como principio de actuación y/o decisión. Como derecho subjetivo del ciudadano a exigirla. Como garantía de tutela administrativa efectiva (antesala de la «tutela judicial efectiva»). Y como parámetro de razonabilidad de tiempo de respuesta".

Tal com ha exposat el **Tribunal Suprem en la Sentència 1667/2020, de 3 de desembre**, "el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)".

Pel que fa en concret a l'objecte de la queixa, l'obligatorietat d'obtindre cita prèvia no consta en cap disposició amb rang de llei que l'haja establida, per la qual cosa pot resultar contrària a l'art. 1.2 de la Llei 39/2015, de 15 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que disposa:

"Només mitjançant una llei, quan siga eficaç, proporcionat i necessari per a la consecució dels fins propis del procediment, i de manera motivada, podran incloure's tràmits addicionals o diferents dels previstos en aquesta llei."

A tot el que s'ha exposat, cal afegir el contingut de l'article 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, del següent tenor:

"Les persones físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguen obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques. El mitjà triat per la persona per comunicar-se amb les administracions públiques podrà ser modificat per aquella en qualsevol moment".

En l'actualitat, l'article 16.4 de la Llei 39/2015, continua permetent als ciutadans comunicar-se amb les administracions públiques de manera presencial acudint a «les oficines d'assistència en matèria de registres», ja que és un dret dels administrats.

L'art. 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, després de transcriure en l'apartat 1r el contingut de l'art. 103 CE, afig que les administracions públiques hauran de respectar en la seua actuació i relacions uns principis entre els quals hi ha els esmentats principis de proximitat als ciutadans i el servei efectiu a aquests.

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 obtindre cita prèvia per a passar la revisió en dates anteriors a la de la caducitat del termini previst en la revisió anterior.

No ha d'oblidar-se que l'art.103 de la Constitució preveu l'obligació de l'Administració de servir amb objectivitat els interessos generals, la qual cosa impedeix el manteniment d'un sistema que, en lloc de considerar l'Administració com a ens instrumental per a servir els ciutadans, fa que aquests s'hagen de sotmetre a l'arbitri i els desiguis de l'Administració, vulnerant-se 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):

“...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

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 9/08/2023 (notificat en data 10/08/2023) i, per tant, s'ha incomplert el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de l'esmentada Llei 2/2021).

Si la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme es nega a col·laborar amb el Síndic de Greuges, se 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, en aquest cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables.

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'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables del que ha succeït.

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 que, davant situacions com la que és objecte de la present queixa, la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme 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. 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.

3. 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.

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

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana