

"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 2402459

Matèria Indústria, agricultura, comerç i turisme.

Assumpte Inactivitat de l'Administració davant de la impossibilitat d'obtenir cita en ITV.

RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 25/06/2024 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2402459, en el qual la persona interessada manifestava la seua reclamació pel funcionament de les ITV a la Comunitat Valenciana, des de juliol de l'any 2023, davant de la impossibilitat d'obtenir una cita per a revisió.

En data 08/07/2024 sol·licitarem a Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme un informe detallat i raonat sobre els fets que motivaven l'obertura del procediment de queixa, sense que s'haja rebut en esta institució dins del termini d'un mes concedit.

El 23/08/2024 vam dictar [Resolució de consideracions a l'Administració](#) per estimar vulnerat el dret del promotor de la queixa a una bona administració i a gaudir d'uns servicis públics de qualitat, per la qual cosa formularem a la Conselleria les consideracions i els recordatoris de deures legals següents:

1. RECOMANEM a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme que, davant de 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 estos requereixen, en compliment del principi de servici 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 servici efectiu als interessats, simplicitat, claredat i eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics, arreglats en la Llei 39/2015, 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 el cas, adopte les mesures necessàries per a garantir que el particular pugua obtenir cita prèvia per a la revisió del seu vehicle en un termini raonable en les estacions ITV més pròximes al seu domicili.

3. RECOMANEM a l'Administració autonòmica que, com més prompte millor, done compliment real i efectiu a les recomanacions incloses en la Resolució de consideracions de la queixa núm. 2302190 de 16/01/2024.

4. RECORDEM a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme el DEURE LEGAL de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar-li la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals efectuat.

Finalment, atorgàvem a l'Administració autonòmica el termini d'un mes perquè manifestara expressament si era procedent o no atendre les nostres consideracions i que, en cas afirmatiu, indicara les mesures que adoptaria per a complir-les.

La Resolució de consideracions de 23/08/2024 va ser notificada a la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme el dia 26/08/2024.

Posteriorment, el 04/09/2024 va tindre entrada en esta institució un informe procedent de SITVAL, Societat Valenciana d'Inspecció Tècnica de Vehicles, S.A. en què es donava resposta a la nostra inicial petició d'informe cursada el 08/07/2024 i, per això, de manera extemporània. En este informe, la societat mercantil exposa, en castellà, que:

Punto uno, medidas adoptadas para para solucionar las deficiencias en la prestación del Servicio público de ITV y la previsión temporal para su ejecución.

- Bolsa de trabajo aprobada hasta finales de 2025 con el fin de mejorar el servicio al usuario.
- Nuevo sistema de cita previa, el cual evita matrículas erróneas o falsas que colapsan el sistema.
- El pago online en la nueva página web limita el acaparamiento de citas y por consiguiente hay más disponibilidad.
- Tras las dos medidas anteriores, se puede comprobar la existencia de cita previa a menos de dos semanas en muchos centros, verificándose la eficacia de las medidas adoptadas.
- Se está trabajando en la licitación sobre la relación de puestos de trabajo en SITVAL, con el fin de poder ampliar la plantilla fija de la empresa.

Punto 2, grado de compromiso de SITVAL.

El compromiso férreo demostrado por esta entidad queda lejos de cualquier discusión. Desde la reversión, pudo demostrarse que no se hicieron los estudios previos de viabilidad, así como se ha detectado la ausencia total en la toma de medidas para subsanar todos los problemas de la nefasta gestión del gobierno anterior.

La herencia recibida ha tenido un impacto muy elevado sobre el servicio de ITV, generando una amplia variedad de problemas, tales, como los tiempos de espera, el servicio de cita previa... Todos ellos derivados de una mala gestión. Entre otros, se han detectado los siguientes problemas no resueltos:

- Comunicación inexistente con los grupos sindicales.
- Ausencia de unificación salarial, con sus correspondientes conflictos salariales y huelgas, por cierto, ya subsanadas por la directiva actual.
- Problemas informáticos, como es la unificación de todas las entidades bajo un único sistema informático.
- Inexistencia documental, como, por ejemplo, los requisitos técnicos requeridos en las normativas correspondientes de Industria, como es baja tensión, ascensores u otros, detectándose ausencia en certificados de las OCAS correspondientes.
- Problemas en la contratación del personal, por no tener un calendario marcado con las pautas necesarias, sabiendo de buena mano las necesidades del parque móvil valenciano, y los requisitos del ordenamiento jurídico del Sector Publico Instrumental al que pertenece Sitval.

Por parte de la entidad se está trabajando en mejorar todos los problemas que afectan tanto a los usuarios, como al propio personal de la empresa.

CONCLUSIÓN

Como conclusión, SITVAL está utilizando todos los medios a su disposición para poder dar el mejor servicio posible a los ciudadanos.

El compromiso es demostrar que la actual dirección está comprometida y vela por los intereses de los ciudadanos, mejorando todas las deficiencias encontradas, así como mejorando el sistema para poder dar una atención más adecuada.

Finalitzat el termini d'un mes concedit a la Conselleria mitjançant la nostra Resolució de 23/08/2024, no s'ha rebut en esta institució informe sobre l'acceptació o no de les nostres consideracions.

Davant del que s'ha exposat, cal fer les següents precisions. En primer lloc, hem de destacar que en la queixa que ha donat origen a la present resolució, el seu promotor es va dirigir a esta institució en valencià i, per tant, ha elegit la llengua oficial en què vol relacionar-se i rebre les respostes de l'Administració, tot això de conformitat amb el que es preveu en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia, norma institucional bàsica de la Comunitat Valenciana. En conseqüència, tots els escrits i les comunicacions que ens remeten referents a esta queixa han d'estar redactats en valencià, atés que, la persona interessada, té dret a rebre els citats escrits o comunicacions en versió original i en la llengua oficial que ha triat.

En segon lloc, i atés que l'informe s'ha emés pel director general de SITVAL, precisem que, de conformitat amb l'article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, els subjectes investigats són els obligats a respondre al Síndic de Greuges i hauran de manifestar de manera inequívoca l'acceptació o no acceptació a les recomanacions o els suggeriments continguts en la resolució. El Síndic de Greuges es dirigeix a l'autoritat l'actuació o la inactivitat de la qual investigará i, per tant, és ella la que ha d'emetre la resposta. Per tant, és la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme l'Administració investigada i correspon a l'autoritat que la presidix la resposta al Síndic de Greuges.

Quant al contingut de l'informe emés extemporàniament, es fa evident que des de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 23/08/2024. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa. I això perquè la persona promotora de la queixa té dret a una bona administració i, per això, a rebre la prestació d'un servici obligatori, com és la inspecció tècnica de vehicles, en condicions d'eficiència.

Cal recordar que en virtut del Decret Llei 3/2022, de 22 d'abril, del Consell, pel qual s'autoritza la creació de la Societat Valenciana d'Inspecció Tècnica de Vehicles, Societat Anònima, esta societat té com a objecte la prestació del servici públic d'inspecció tècnica de vehicles (ITV), per la qual cosa realitzarà les inspeccions tècniques dels vehicles, per encàrrec de la Generalitat.

Arribats a este punt, 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 tant, cal posar fi al procediment de queixa 2402459 i declarar la vulneració per part de la Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme del dret del promotor de la queixa a una bona administració i a gaudir d'uns servicis públics de qualitat. Hem de declarar, en la present queixa, la falta de col·laboració de l'Administració autonòmica amb el Síndic de Greuges.

No s'ha facilitat la informació o documentació requerida en la Resolució d'inici d'investigació de data 08/07/2024 (art. 39.1.a de la Llei 2/2021, de 26 de març del Síndic de Greuges) ni s'han acceptat expressament les recomanacions contingudes en la Resolució de data 23/08/2024 (art. 39.1.b de la Llei 2/2021, de 26 de març del Síndic de Greuges).

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, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

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

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.

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 podrà interposar cap recurs.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana