

"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

**Queja** 2402607  
**Materia** Industria, agricultura, comercio y turismo  
**Asunto** Inactividad de la Conselleria ante la solicitud cita ITV

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El **05/07/2024** registramos un escrito que identificamos con el número de queja **2402607**, en la que la persona interesada manifestaba su reclamación por el mal funcionamiento de SITVAL S.A. adscrita a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo que imposibilitaba la obtención de una cita para la revisión de ITV.

Admitida a trámite la queja, el **09/07/2024** solicitamos a la Conselleria que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe sobre este asunto.

Transcurrido el plazo establecido a contar desde la notificación de la resolución de inicio que tuvo lugar en fecha **10/07/2024**, no se ha recibido el informe requerido a la administración autonómica ni esta ha solicitado ampliación del plazo para hacerlo, lo que impide contrarrestar las manifestaciones realizadas por la persona promotora de la queja.

### 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la inactividad de la Administración ante el deber de prestar unos servicios públicos de calidad vulnerando así el derecho a una buena administración del promotor de la queja, que no puede obtener cita para revisar su vehículo en la ITV de su elección.

Como se ha señalado con anterioridad, la Conselleria 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:

“Siendo obligatoria la inspección técnica de vehículos no es posible coger de ninguna forma, telefónica o por página web habilitada para ello, una cita previa. No me aseguran que sea atendido sin cita, (...)”

Así es necesario recordar que el artículo 8 del 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”.

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.

A lo expuesto cabe añadir que 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 no permitan la obtención, a través del teléfono o de la web 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.

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.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a recibir un servicio público de calidad en el marco del derecho a una buena administración.

## 2.1 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 **09/07/2024** (notificado en fecha **10/07/2024**) incumpléndose 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 Consideraciones a la Administración.

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A la Conselleria de Innovación, Industria Comercio y Turismo:**

**1. 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.

**2. 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.

**3. 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.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

---

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana