

"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 CIERRE

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

El 09/07/2024 solicitamos informe a la Conselleria sobre los hechos motivadores de la queja, y particularmente sobre las medidas concretas adoptadas para solucionar las deficiencias en la prestación del servicio público de ITV y el grado de compromiso de esa administración para garantizar su eficacia. El plazo para su emisión era de un mes, finalizando el 12/08/2024 sin que a dicha fecha hubiera tenido entrada en esta institución el informe solicitado y sin haber solicitado ampliación del plazo para su emisión.

El 20/08/2024 el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones a la Administración](#) en la que, tras apreciar la vulneración del derecho a percibir un servicio público de calidad en el marco del derecho a una buena administración, efectuamos a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo las siguientes consideraciones:

**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.

Se otorgó el plazo de un mes, a contar a partir de la notificación de la resolución que tuvo lugar en fecha 21/08/2024, para que la administración autonómica manifestara expresamente si aceptaba o no nuestras consideraciones y, en caso afirmativo, indicara las medidas tendentes a su cumplimiento. Transcurrido el plazo establecido la Conselleria no ha dado cumplimiento a dicho deber legal.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 20/08/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

No corresponde a esta institución realizar una suplantación de las responsabilidades que vienen atribuidas a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, pues es a ella a quien corresponde cumplir con sus deberes y obligaciones, y en consecuencia paliar las deficiencias detectadas. Sin embargo, es función del Síndic de Greuges velar por el derecho a una buena administración lo que le permite controlar y vigilar la actividad de quienes, al frente de sus responsabilidades, tienen el deber de servir con objetividad los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho para hacer efectivo el mandato derivado del artículo 103.1 de la Constitución.

Hay que recordar que el Síndic de Greuges es una magistratura de persuasión, una autoridad, una institución pública que sugiere cambios de conducta normativa o administrativa.

El hecho de que no disponga de fuerza ejecutiva para obligar a las Administraciones públicas o a sus autoridades a que se cumplan sus resoluciones, no exime a todas las autoridades y Administraciones incluidas en su ámbito de su supervisión de su obligación de colaborar con él en el ejercicio de sus funciones.

Ante lo expuesto y de acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se manifiesta la imposibilidad de continuar actuando desde el Síndic de Greuges, para alcanzar de manera efectiva la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

---

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana