

"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** 2402651  
**Materia** Industria, agricultura, comercio y turismo.  
**Asunto** Inactividad de la Conselleria ante los problemas de ITV.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 09/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402651, en la que el representante de la UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA COMUNITAT VALENCIANA manifiesta su reclamación ante la deficiente prestación del servicio de revisión de vehículos por las ITV competencia de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo.

Admitida a trámite la queja, el 03/08/2024, tras cumplimentar un requerimiento de mejora por parte del promotor de la queja, 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 05/08/2024, 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 autonómica ante el deber de prestar unos servicios públicos de calidad, vulnerando así el derecho a una buena administración, en relación con la prestación del servicio de revisión de vehículos en las ITV de la Comunitat Valenciana.

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, sobre todo teniendo en cuenta que el objeto de la presente queja, esto es las deficiencias en la prestación y gestión del servicio de revisión en las ITV, ya ha sido investigado por esta institución y en este sentido cabe referirse, entre otras, a las siguientes resoluciones que pueden ser consultadas en los enlaces que indicamos a continuación:

[Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301956, de 31/08/2023](#)

[Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302190, de 16/01/2024](#)

## [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2402383, de 02/08/2024](#)

En concreto en esta última se recordó que el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos establece que la misma 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.

Teniendo en cuenta que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución española) exige de las Administraciones públicas que éstas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, debe considerarse contrario al principio de buena administración que las estaciones de ITV no presten un servicio obligatorio como es el de la inspección de vehículos, en condiciones de funcionamiento que resultan exigibles.

Para precisar el alcance del derecho a una buena administración cabe referirse a la Sentencia núm. 1.312/2021 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda de fecha 04/11/2021, rec. Casación: 8325/2019 en la que se declara:

“Como se desprende de lo dicho por el Tribunal Supremo el principio de buena administración tiene una base constitucional y legal indiscutible. Podemos distinguir dos manifestaciones del mismo, por un lado, constituye un deber y exigencia a la propia Administración que debe guiar su actuación bajo los parámetros referidos, entre los que se encuentra la diligencia y la actividad temporánea; por otro, un derecho del administrado, que como tal puede hacerse valer ante la Administración en defensa de sus intereses y que respecto de la falta de diligencia o inactividad administrativa se refleja no ya sólo en la interdicción de la inactividad que se deriva de la legislación nacional, arts. 9 y 103 de la CE y 3 de la Ley 39/2015, —aunque expresamente no se mencione este principio de buena administración—, sino de forma expresa y categórica en el art. 41 de la CEDH».”

(...)

Existe, pues, con base en la normativa antes citada, un deber administrativo a la diligencia debida, y un correlativo derecho de los ciudadanos a la proscripción de la inactividad administrativa. Es consustancial al principio de buena administración la diligencia en el actuar de la Administración y el desarrollo y resolución en tiempo razonable y proporcionado. Cuando existe una inactividad administrativa objetiva, injustificada y desproporcionada, se está conculcando el derecho del ciudadano a la buena administración; derecho real y efectivo que debe ser garantizado y que, en su caso, debe ampararse por los Tribunales de Justicia cuando controla la referida inactividad administrativa; inactividad que si bien no está sometida a plazo no constituye una potestad discrecional a voluntad de la Administración, sino que con la base constitucional y legal vista se impone a la Administración obligada al citado deber de buena administración que proscribire la inactividad y cuya conculcación, en función de cada caso concreto, tendrá sus

consecuencias jurídicas, como es el caso que nos ocupa.”

Es evidente que concurre inactividad por parte de la Conselleria y en este sentido se recuerda al mismo que tiene la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, celeridad, buena fe y confianza legítima (artículos 103 de la Constitución española, 71 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas, y 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público).

El artículo 9 del Estatut d’Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el derecho a una buena administración y determina que todas las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

Así mismo cabe destacar el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental que de conformidad con su art 1 tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

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.

Es cierto que entre las funciones del Síndic de Greuges no se encuentra la de asesoramiento jurídico ni es competencia de esta institución la valoración de la gestión de los servicios de inspección técnica de vehículos sin embargo corresponde a esta institución 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.

## 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 03/08/2024 (notificado en fecha 05/08/2024) 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 los particulares puedan acceder, solicitar y revisar 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