

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2501129
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Deficiencias en el servicio de transporte público interurbano CV-211 Elx-Rodalia

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501129, en el que un usuario de transporte público ponía de manifiesto las deficiencias en el servicio público de transporte interurbano en la línea Elx-Rodalia CV-211.

Al escrito de queja se adjuntaba copia de la instancia presentada en fecha 19/10/2024 con el número de registro GVRTE/2024/4548979 dirigida a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio en la que se exponía las deficiencias en el servicio público de transporte interurbano Elx-Rodalia CV-211. A nuestro requerimiento **aclara que no ha recibido respuesta por parte de la administración.**

La presunta inactividad de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio a la hora de dar respuesta al interesado podría afectar al derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas ofrezcan una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos que presente la ciudadanía, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Por ello en fecha 24/03/2025 la queja fue admitida a trámite y solicitamos informe a la administración responsable.

En fecha 15/04/2025 tiene entrada el informe del servicio de transporte de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio con el siguiente contenido:

La concesión de servicio público de transporte de viajeros por carretera CV-211, Elx Rodalia, competencia de la Generalitat, la opera la empresa SUBUS GRUPO DE TRANSPORTE S.L.U. 2. Mediante resolución de 6 de febrero de 2018, la Dirección General de Obras Públicas, Transporte
Mediante resolución de 6 de febrero de 2018, la Dirección General de Obras Públicas, Transporte y Movilidad, aprobó inicialmente el proyecto de servicio público de transporte CV-211, Elx Rodalia, que fue sometido a información pública de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana (Anuncio DOGV núm. 8235, 15/02/2018). Analizadas las alegaciones, el director general de Obras Públicas, Transporte y Movilidad dictó resolución con fecha

25/03/2019 elevando a definitiva la aprobación el proyecto de servicio público de transporte CV-211, Elx Rodalia (DOGV núm. 8520 de 02/04/2019). Por Resolución de 5 de marzo de 2021 de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, se aprobó la actualización del proyecto (DOGV núm 9044 de 18/03/2021). El objeto del contrato de concesión de servicio viene recogido en el proyecto definitivo que puede consultarse en el siguiente enlace (...)

Dicho servicio se puso en marcha el 20/08/2023 y se está prestando con los vehículos exigidos en el contrato, de acuerdo con las paradas, calendarios y horarios aprobados en el documento de condiciones concretas al que hace referencia el artículo 32 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana.

3. No consta que se haya presentado ninguna queja por el ciudadano en los canales que tiene habilitados la empresa SUBUS GRUPO DE TRANSPORTE S.L.U., razón por la que no cabría aducir en el análisis de las quejas presentadas por otros medios, la carta de servicios de la empresa en lo que exceda del cumplimiento de sus obligaciones contractuales o de índole legal.

4. En cuanto a las quejas que ha presentado el ciudadano ante esta Conselleria, solo consta la formulada el 19/10/2024 con número de registro GVRTE/2024/4548979. (Se adjunta copia de la respuesta emitida y del acuse de la notificación), que se ha dado respuesta en el sentido que se informa a continuación.

Del contenido del escrito se deduce que no se trataría de una queja, más bien de una sugerencia de incremento de expediciones en líneas de la concesión CV-211 Elx Rodalia, pues viene a trasladar opiniones sin aportar ningún dato concreto que permita dilucidar que haya un funcionamiento anormal del servicio.

En su sugerencia traslada opiniones dirigidas a la definición del servicio, que pretende que se incremente, que resultan extemporáneas, por cuanto el momento de haberlas realizado era durante el trámite de información pública del proyecto de servicio público, al que no concurrió para formular alegaciones. A este respecto, tampoco formuló alegaciones el Ayuntamiento de Crevillent, municipio en el que reside.

Evidentemente, el servicio del contrato de referencia CV-211 difiere del que se prestaba con la extinta concesión CVA-014 que cesó el 19/08/2023 y cuyo nivel de servicio que se definió en el año 2001 quedaba desfasado. La configuración de las líneas actuales del contrato CV-211 se define para cubrir las necesidades básicas de movilidad de la ciudadanía, considerando las mejoras en la red viaria del ámbito de concesión que han permitido establecer servicios directos que mejoran sustancialmente los tiempos de recorrido, sin que en el global del servicio haya supuesto una merma respecto a la extinta concesión CVA-014 en las relaciones principales. Así mismo, el servicio se define desde el respeto a las competencias de los ayuntamientos en materia de transporte urbano, al tiempo que se considera la existencia de una amplia oferta de servicio de cercanías de RENFE que atiende a los municipios de Crevillent, Elche y Alicante.

Debe tenerse en cuenta que el operador presta el servicio contratado con el único ingreso precedente de las tarifas de los títulos de viaje comercializados. Es por ello, que atendidas las obligaciones de servicio público establecidas por contrato, la posibilidad de incrementar el número de expediciones queda supeditada a que haya demanda suficiente para cubrir los costes del servicio, lo que no suele suceder en conexiones con áreas industriales donde prevalece el uso del transporte privado debido a la amplia oferta de plazas de

estacionamiento o la elevada distancia entre paradas y destinos, ni su ampliación en horarios nocturnos, donde inciden mayores costes de personal de conducción.

Además, tampoco se apreciaría la concurrencia de alguna de las causas previstas en los pliegos y en la legislación en materia de transportes para que sea viable la modificación del contrato, que, en todo caso, de llegar a ser factible, para mantener el equilibrio económico del contrato obligaría a subir las tarifas, lo que resultaría en perjuicio de todas personas usuarias del servicio.

En cuanto a la disposición de información en tiempo real vía web, app o paneles de mensajería variable en marquesinas, el operador no tiene obligación alguna ni por contrato, ni de acuerdo con la legislación vigente.

5. En cuanto al escrito de 27/02/2025 en el que ciudadano presenta la queja ante el Síndic de Greuges, se introducen en su contenido nuevos y diferentes argumentos sobre los que esta Conselleria no ha tenido oportunidad de pronunciarse o actuar, por lo que se estaría ante el supuesto para su inadmisión previsto en el artículo 30.2.c) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En cualquier caso, tampoco aporta ningún dato concreto el ciudadano que permita realizar ninguna investigación o del que pueda concluirse que haya un funcionamiento anormal del servicio, ni incumplimiento de ninguna obligación contractual o legal por parte de la empresa.

(el Subrayado es nuestro)

Se adjunta copia de la respuesta que le es facilitada al interesado de fecha 28/03/2025 y justificante de su notificación en fecha 31/03/2025.

En fecha 15/04/2025 dimos traslado de las alegaciones al promotor del expediente de queja a efectos de que efectuara las alegaciones o consideraciones que estimara oportunas, sin que haya hecho uso de este trámite en el plazo conferido al efecto.

2 Conclusiones de la investigación

De la tramitación del expediente de queja se desprende, por un lado, que la administración respondió a la solicitud presentada por el interesado el 19/10/2024 únicamente tras nuestra intervención, y fuera del plazo de tres meses establecido por la normativa, ya que la respuesta se emitió el 28/03/2025.

Por otro lado, no consta que la administración haya llevado a cabo, ni tenga intención de realizar, ninguna actuación orientada a comprobar los hechos denunciados. Esta inacción se justifica, entre otros motivos, en que los hechos no fueron alegados en el momento que la administración considera procedente, es decir, durante el trámite de información pública del proyecto de servicio público, al que el interesado no acudió para formular alegaciones.

A la vista de lo anterior, entendemos que se han vulnerado los siguientes derechos de la persona titular.

- Se ha incumplido el deber legal de dar respuesta al promotor del expediente (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que la administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación)
- Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que la administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

Y en el artículo 29, señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) 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».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que 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, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrador de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

En el presente supuesto, SUBUS GT, S.L.U. es la empresa del GRUPO VECTALIA adjudicataria de la prestación del servicio de Transporte Interurbano Colectivo del área Elx-Rodalía – CV211.

Consultada la Carta de Servicios vigente para esa línea de transporte, se indica lo siguiente:

La red de transporte público interurbano del área de Elx-Rodalía, denominada “CV-211” se articula en la actualidad a partir de 9 líneas regulares que prestan servicio en el corredor Crevillente-Elche-Santa Pola-Alicante. Las 9 líneas regulares que componen el servicio tienen las siguientes denominaciones: 250, 251A, 251B, 252, 253, 255A, 255B, 258 y 259 y se caracterizan por:

Prestar servicio a lo largo de todos los días de la semana.

Mantener un amplio horario de servicio.

Prestar los servicios a horarios fijos, adecuando la cantidad de expediciones a la demanda en función de temporada (verano / invierno), día de la semana (laborables / sábados / domingos)
SUBUS GT se compromete a que un 80% de las veces el usuario encuentre plazas libres en el autobús.

SUBUS GT se compromete a disponer de una adecuada información en las paradas de autobús.

En cuanto a las reclamaciones, quejas y sugerencias se indica que “si no está satisfecho con nuestro servicio, si ha sufrido cualquier desatención, o ha observado anomalías o posibles mejoras, háganoslo saber a través de alguno de estos canales: Web: <https://elxrodalia.vectalia.es/atencion-al-cliente/> App Vecticket. De forma presencial: Oficinas de Atención al Usuario (ver 6.1) Teléfono 900 10 16 39.

SUBUS GT se compromete a responder a las reclamaciones interpuestas por sus usuarios en un plazo inferior a 7 días. Por tanto, el 100% de las reclamaciones serán contestadas dentro del plazo establecido de 7 días hábiles

Cabe recordar que en el ámbito de transporte de viajeros, las administraciones públicas deben facilitar la movilidad de las personas como elemento esencial de su calidad de vida y de sus posibilidades de progreso en relación con el desarrollo de sus oportunidades de acceso al trabajo, a la formación, a los servicios y al ocio.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Movilidad de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 6495, de 05.04.2011), corresponde a la Generalitat:

1. Establecer los criterios generales destinados a promover la movilidad en el marco del mayor respeto posible por la seguridad, los recursos energéticos y la calidad del entorno urbano y del medio ambiente.
2. Regular los instrumentos de planificación necesarios en orden a alcanzar los objetivos antes señalados.
3. Regular el servicio público de transporte terrestre de viajeros y el servicio de taxi.
4. Regular las infraestructuras de transporte, así como las logísticas.

Corresponde además a la Generalitat Valenciana, la planificación, ejecución y mantenimiento de las infraestructuras de transporte interurbano, salvo aquellas que sean de interés general del Estado, la provisión de los servicios de transporte público interurbano de viajeros dentro de la Comunitat Valenciana, así como la potestad inspectora y sancionadora en relación con sus competencias (art 3. b)

En el artículo 16 se enumeran los derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la movilidad y el transporte público, estableciendo al respecto que las personas que residan en la Comunitat Valenciana tienen derecho a:

- a) Optar por el modo que entiendan más adecuado a sus necesidades de entre aquellos que estén a su disposición.
- b) Disponer del servicio básico de transporte público con independencia de su punto de residencia.
- c) Disponer de alternativas seguras, cómodas y de calidad para sus desplazamientos no motorizados.
- d) La prestación de los servicios de transporte con niveles adecuados de calidad y seguridad.
- e) Disponer de la información necesaria para elegir el modo más adecuado y planificar el desplazamiento adecuadamente.
- f) Presentar de forma gratuita ante la autoridad de transporte y los operadores las denuncias, reclamaciones y sugerencias que estimen oportunas en relación con el servicio de transporte público.
- g) Participar en la toma de decisiones en relación con la movilidad de acuerdo con los procedimientos previstos en esta ley y en el resto de normativa aplicable.

Dentro de la administración autonómica, La Dirección General de Transportes y Logística ejerce las competencias en materia de infraestructuras ferroviarias, planificación y logística del transporte,

planificación, coordinación y ejecución de la oferta intermodal del transporte en la Comunitat Valenciana, seguridad y coordinación del transporte, gestión de la red de transportes y movilidad metropolitana, exceptuando aquellas funciones atribuidas a la Autoridad de Transporte Metropolitano de València.

Le corresponde igualmente en materia de logística las funciones relativas a la definición de estrategias y su desarrollo incluyendo las de planificación, construcción y gestión de las infraestructuras y áreas logísticas públicas, bien de manera directa, bien en colaboración con los órganos competentes en materia de suelo de la Generalitat.

En el presente supuesto, el órgano directivo responsable del asunto planteado por el promotor del expediente es la Dirección General de Transportes y Logística de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio, que ejerce las competencias en materia de infraestructuras ferroviarias, planificación y logística del transporte, planificación, coordinación y ejecución de la oferta intermodal del transporte en la Comunitat Valenciana, seguridad y coordinación del transporte, gestión de la red de transportes y movilidad metropolitana, exceptuando aquellas funciones atribuidas a la Autoridad de Transporte Metropolitano de València.

Esta Institución considera que la falta de alegaciones durante el trámite de información pública no puede ser utilizada como justificación para desatender las reclamaciones presentadas posteriormente por un usuario del servicio.

El derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración para denunciar disfunciones o irregularidades en la prestación de los servicios públicos —como es el caso del transporte interurbano colectivo— permanece vigente con independencia del momento en que se ejerce.

Esta reclamación, como cualquier otra, debe ser valorada por la administración de forma coherente, razonada y conforme al principio de buena administración consagrado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La actuación de la administración en este sentido es fundamental para garantizar la confianza de los ciudadanos en el sistema público de transporte y para corregir eventuales deficiencias en la prestación de un servicio esencial para la calidad de vida y la equidad territorial.

Asimismo, debe recordarse que la administración autonómica, a través de la Dirección General de Transportes y Logística, ostenta competencias de supervisión, control e inspección sobre los servicios de transporte interurbano y, por tanto, no puede obviar su deber de actuación ante una denuncia ciudadana debidamente formulada.

Restringir el análisis de estas reclamaciones a su presentación en fases específicas del procedimiento administrativo equivaldría a limitar de forma indebida los derechos reconocidos a los usuarios en el artículo 16 de la Ley 6/2011, de Movilidad de la Comunitat Valenciana, en particular los relativos a la presentación de quejas y a la exigencia de una prestación adecuada, segura y de calidad del servicio público de transporte.

3 Conclusiones de la investigación

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio:

1.- RECORDAMOS el deber legal de dar respuesta en plazo a las reclamaciones que se presenten por parte de los interesados en materia de transporte público de viajeros en aplicación del art 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC).

2.- RECOMENDAMOS que proceda a realizar una actuación de comprobación efectiva de los hechos denunciados por el promotor de la queja en relación con la prestación del servicio público de transporte interurbano en el ámbito de Elx-Rodalía (CV-211), gestionado por la empresa adjudicataria SUBUS GT, S.L.U. Dicha actuación debe tener por objeto verificar si el servicio se ajusta a los compromisos recogidos en la Carta de Servicios vigente y a los estándares de calidad exigidos por la normativa autonómica en materia de movilidad, así como determinar si se han producido las disfunciones señaladas por el interesado.

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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana