

"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 2501924
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta a una reclamación en materia de transporte

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 15/05/2025 registramos en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la falta de respuesta a un escrito presentado en fecha 21/01/2025 con el número de registro GVRTE/2025/324886 en referencia a una consulta relacionada con la normativa sobre uso de bicicletas en el Tram.

En fecha 30/05/2025 fue admitía a trámite por considerar que la presunta inactividad de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio a la hora de dar respuesta a la ciudadana podría afectar al derecho a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener respuesta por parte de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En esa misma fecha solicitamos información a la administración acerca del estado de tramitación de la consulta planteada en fecha 21/01/2025.

Transcurridos el plazo, y en ausencia del informe solicitado, emitimos [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2501924, de 16/07/2025](#) en la que **recordábamos** a la administración el deber legal de contestar en plazo, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en consecuencia **recomendábamos** que, si no lo hubiera hecho todavía, procediera a dar contestación expresa y motivada al escrito presentado en fecha 21/01/2025 referente una consulta relacionada con la normativa sobre uso de bicicletas en el Tram.

En fecha 17/07/2025 tiene entrada un escrito de la interesada agradeciendo nuestra intervención y comunicándonos que ya había recibido respuesta por parte de la administración.

En fecha 21/07/2025 se recibe informe del Servicio de Organización, Transparencia y Protección de Datos de esta Conselleria en el que nos comunica que "con fecha 27/06/2025 se ha notificado con registro de salida número CART1/2025/23198 a la carpeta ciudadana de (...), el informe emitido por FGV respecto a la queja presentada en referencia al acceso de bicicletas no plegables al TRAM de Alicante". En el mismo se indica que "con la entrada en vigor de la nueva normativa de FGV (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) el 1 de diciembre de 2024, sobre el uso y transporte de bicicletas y patinetes, el acceso con vehículos de movilidad personal (VMP) y bicicletas a las instalaciones y unidades de TRAM d'Alacant, estará condicionado al cumplimiento de las siguientes normas: (...) Tal y como se indica en los avisos situados en todas las estaciones y apeaderos de la red de TRAM d'Alacant y en el apartado de normas de la página web www.tramalacant.es mediante

el enlace <https://www.tramalacant.es/es/normas-de-viaje/normas-de-viaje-bicicletas/> “Los patinetes y bicicletas irán siempre plegados por lo que el acceso con bicicletas que no tengan la posibilidad de plegarse no está permitido”

No obstante lo anterior, a pesar de haber dado respuesta a la solicitud de la interesada, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento en la resolución de inicio de investigación de fecha 30/05/2025, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

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