

"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** 2600030  
**Materia** Industria, agricultura, comercio y turismo  
**Asunto** Reclamación ante la Junta Arbitral de Transporte de Valencia.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 05/01/2026, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2600030.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que con fecha 01/04/2025, presentó una reclamación arbitral ante la Junta Arbitral del Transporte de Valencia. El procedimiento se tramitó sin vista oral. Aportó toda la documentación requerida y completó el trámite de alegaciones el 2 y 3 de octubre de 2025. Con fecha 03/11/2025 la Junta le confirmó que había recibido toda la documentación, sin embargo, hasta el día de hoy no se ha dictado el laudo, vulnerando su derecho a obtener una resolución en un plazo razonable (seis meses).

1.2. El 07/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación y más concretamente a la Junta Arbitral de Transporte de Valencia, la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación de la reclamación arbitral presentada en fecha 01/04/2025, por el promotor de la queja ante esa Junta Arbitral (expediente V-0129/2025), sin que hasta el momento actual se haya cumplimentado el informe requerido.

1.3. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación y el recordatorio de deberes legales con los que concluimos.

### 2 Conclusiones de la investigación

#### 2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver la reclamación arbitral presentada por el promotor de la queja en fecha 01/04/2025, por parte de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación y más concretamente de la Junta Arbitral de Transporte de Valencia

Respecto al plazo que tiene la Administración para responder a esta reclamación arbitral, presentada por el promotor de la queja, resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 37.2 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, que establece un plazo máximo de seis meses para que los árbitros decidan la controversia.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará desde la fecha de presentación de la contestación a que se refiere el artículo 29 de esa Ley o de expiración del plazo para presentarla. Como normalmente el plazo para contestar son de 20 días, el plazo se contará a partir del día 21/04/2025.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

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.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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”.

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 expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, 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.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación y más concretamente la Junta Arbitral de Transporte de Valencia, no ha resuelto la reclamación arbitral presentada por el promotor de la queja el día 01/04/2025, es decir ha transcurrido más de diez meses, se trata de una demora excesiva, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de seis meses.

## **2.2 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 (...).”

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación, todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 07/01/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación, 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 Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación:

**Primero: RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE MEDIO AMBIENTE, INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y DE LA RECUPERACIÓN y más concretamente a la JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DE VALENCIA** que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación de la reclamación arbitral presentada por el promotor de la queja en fecha 01/04/2025 (expediente V-0129/2025), proceda de manera urgente a resolverla de forma expresa y notificarla al autor de la queja.

**Segundo: RECORDAMOS a la CONSELLERIA DE MEDIO AMBIENTE, INFRAESTRUCTURAS, TERRITORIO Y DE LA RECUPERACIÓN y más concretamente a la JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE DE VALENCIA 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