

"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 2601552
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Transporte urbano colectivo de viajeros: incidencias con títulos de transporte

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601552. La persona interesada presentaba una queja por la actuación del Ayuntamiento de València, a través de la Empresa Municipal de Transportes (EMT València), consistente en la anulación del bono-oro de transporte en la ciudad de València por supuesto uso fraudulento.

La interesada señalaba que tal anulación se había decidido al margen de cualquier procedimiento y sin otorgarle trámite de audiencia, viéndose en la necesidad de adquirir otro título de transporte para poder desplazarse a la universidad en la que cursaba estudios. Para ello, tuvo que abonar las tarifas correspondientes.

Añadía que el 25/02/2026 presentó ante el Ayuntamiento de València una reclamación de responsabilidad patrimonial, que fue contestada mediante resolución de 12/03/2026 en la que se inadmitió la reclamación por considerar que la competencia correspondía a la EMT València, entidad a la que el Ayuntamiento trasladó la reclamación y a la que solicitó que le comunicara las actuaciones que realizara.

Proseguía la interesada señalando que el 20/03/2026 recibió un correo electrónico procedente de la EMT València, en el que se indicaba que la normativa por la que se regía el bono oro se había aprobado por el Ayuntamiento el 29/11/2024 y que correspondía al personal de conducción —como agentes de la autoridad administrativa— efectuar el control de la posesión de los títulos de transporte, pudiendo bloquear títulos personalizados cuando detectaran su uso fraudulento. Esa comunicación decía también que esas actuaciones del personal de conducción podían conllevar la producción de incidencias, lo que había podido suceder con el caso planteado por la interesada.

Además, la EMT València informaba a la interesada que ya se habían tomado medidas para mejorar el procedimiento, y que desde el 23/07/2025 cuando el personal de conducción de la EMT València detectaba la comisión de un posible fraude, se comunicaba por escrito a la persona usuaria del título personalizado otorgándole un plazo de alegaciones. Todo ello con carácter previo al bloqueo del título y con la finalidad de valorar su procedencia.

Finalmente, la EMT València informaba a la interesada que se le iba a restituir el título de transporte, indicándole el lugar donde debía personarse y el horario de atención.

El 31/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Dijimos en esa resolución que la actuación del Ayuntamiento de

València, a través de la EMT València, podría afectar al derecho a la buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) en relación con:

- el derecho a efectuar alegaciones en el procedimiento que debe tramitarse para acordar la retirada de un título de transporte, derecho que se ha omitido causando indefensión y ausencia de tutela administrativa efectiva.
- el derecho a obtener una respuesta motivada, congruente y completa a su reclamación, pues si bien se le va a restituir el título de transporte, no consta pronunciamiento ninguno sobre los gastos e indemnizaciones reclamados.

El 05/05/2026 registramos **el informe del Ayuntamiento de València**, en el que se indicaba lo siguiente:

- que, tras detectar un posible fraude en el uso del título bono-oro, se remitió a la interesada una carta en fecha 21/08/2025 informando del fraude detectado (carta que se adjuntaba), sin que se recibiera ninguna respuesta. Ante ello, se procedió al bloqueo del título de transporte el 03/09/2025.
- que, con el aviso del previsible bloqueo del título mediante la comunicación remitida a la interesada y la posibilidad de efectuar alegaciones, su silencio se interpretó como confirmación de la sospecha de intento de uso fraudulento del título de viaje, por lo que se procedió a continuar el procedimiento de bloqueo de la tarjeta.
- que el 09/09/2025 se recibió una reclamación de la interesada, a través del correo electrónico, en la que manifestaba que había actualizado su título de transporte en el mes de julio y lo había usado sin problema hasta el mes de septiembre en el que se bloqueó, desconociendo el motivo y preguntando qué tenía que hacer.
- que, al día siguiente, 10/09/2025, se contestó a la interesada informándole de los procedimientos que se realizan en los casos de uso fraudulento de títulos de viaje. Además, ese mismo día se iniciaron los trámites internos para conocer los motivos del bloqueo.
- que entretanto se recibió otro mail en la EMT, esta vez de la progenitora de la interesada, que manifestaba que se había cometido una negligencia por el conductor del autobús y que no solicitó la documentación a su hija para poder verificar el uso correcto del título de transporte que le correspondía por su condición de pensionista, ni tampoco se realizó un aviso previo.
- que se realizaron las investigaciones internas en la EMT y se remitió nueva comunicación a la interesada el 24/09/2025, indicando que podía haberse producido un error humano por el conductor al accionar los métodos de bloqueo del título; además, se le indicaba que podría recoger un nuevo título duplicado sin coste alguno, para lo que debía desplazarse a las instalaciones de EMT València.
- que la interesada no contestó al correo electrónico de 24/09/2025 y nadie se personó en las instalaciones de EMT València para recoger el duplicado.

En base a lo expuesto, en el informe se afirmaba que no se habían vulnerado los derechos de la interesada por cuanto realizó las alegaciones que tuvo por convenientes mediante los correos

electrónicos remitidos el 09/09/2025 y 10/09/2025, por ella y por su progenitora. Afirmaba también que la EMT había ofrecido respuesta a la interesada a través del correo electrónico de 24/09/2025.

Añadía el informe diversas cuestiones sobre la normativa en vigor, señalando que fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de València el 29/11/2024 y que contemplaba que el personal de conducción tenía la condición de agente de la autoridad administrativa cuando desempeñaba funciones de control e inspección de títulos, estando por ello habilitado para bloquear los títulos de transporte personalizados cuando detectara su uso fraudulento, si bien —dado el volumen diario de viajeros y de usuarios que validan sus títulos en cada una de las paradas, así como la necesidad de prestar atención a múltiples factores durante la prestación del servicio— podían producirse errores en los bloqueos, como había podido suceder en este caso.

El informe finalizaba afirmando que, sobre la falta de pronunciamiento sobre los gastos e indemnizaciones reclamadas, ni la interesada ni su progenitora habían hecho mención a ellos, pues en caso contrario se habrían valorado y se habría tramitado la petición.

Al informe de la EMT València se adjuntaban diversos documentos; entre ellos, la carta dirigida a la interesada, que está fechada el 21/08/2025, con el siguiente texto:

Valencia, 21 de agosto de 2025

Buenos días,

Contactamos con Ud. en relación a su título BONO ORO, para notificarle que consta en nuestro sistema un uso indebido en su tarjeta nº (...), al ser utilizada a bordo del autobús por una persona distinta del titular, motivo por el cual debemos proceder a su bloqueo. Esta situación conlleva la baja del título desde el momento en que se detecta el fraude y durante los 6 meses siguientes, tal y como recogen las Normativas que regulan los títulos propios de EMT VALENCIA, que están aprobadas por el Ayuntamiento en Junta de Gobierno Local. En el caso de su título, el bloqueo de la tarjeta estará vigente desde el 22/08/2025 hasta el 22/02/2026. Una vez finalice el periodo de bloqueo y si cumple los requisitos, podrá usted acudir a la oficina de la calle Mendoza nº 5 para solicitar la expedición de una nueva tarjeta, abonando únicamente el coste del duplicado.

Se adjuntaba también el correo electrónico remitido por la EMT València el 10/09/2025, en el que entre otros extremos se decía lo siguiente:

Comprobados los datos del bloqueo del Bono Oro al que hace referencia, hemos de comunicarle que el procedimiento que se ha llevado a cabo en este caso es el adecuado, ya que se trata de un título personal e intransferible, y en el momento de la validación estaba siendo utilizada por otra persona, lo cual se considera fraude, y conlleva la baja del título sin poder disfrutar de los derechos de dicha tarjeta desde el momento en que se produzca el fraude y durante los 6 meses siguientes.

Y también el correo remitido por la EMT València el 24/09/2025, en el que se señalaba, entre otras cuestiones, que:

Es voluntad de EMT la prestación de un servicio de transporte público de calidad y por ello, nos gustaría informarle que ya se han tomado medidas para mejorar este procedimiento y desde el 23 de julio de 2025 cuando el personal de conducción de EMT

detecta la comisión de un posible fraude, se comunica por escrito a la persona usuaria que es titular de títulos personalizado propio de EMT cuyo supuesto uso es fraudulento antes de proceder a su bloqueo durante 6 meses, de conformidad con la normativa del título. Además, se les da un plazo para comunicar a EMT cualquier posible cuestión en relación a esta medida, para que se pueda valorar si finalmente se ejecuta el bloqueo del título.

Trasladamos esta información a la persona promotora de la queja para que, en el plazo de 15 días, pudiera presentar las alegaciones que tuviera por convenientes, lo que realizó mediante escrito que registramos el 06/05/2026.

En sus alegaciones, la interesada negaba haber recibido la comunicación de la EMT València fechada el 21/08/2025, destacando la ausencia de prueba sobre su envío y la omisión de su cita en las comunicaciones mantenidas a través de correo electrónico. Señalaba además que en ningún momento el personal de la EMT le solicitó acreditar la titularidad del bono ni se realizó inspección ninguna, considerando por ello que el bloqueo del título de transporte había sido arbitrario.

El 06/05/2026 **solicitamos al Ayuntamiento de València que ampliara el informe** que nos había remitido, solicitándole la aportación de diversa documentación, en los siguientes términos:

- Aporte copia o indique los datos de publicación de la normativa por la que se rige el bono-oro vigente al tiempo de producirse el bloqueo., que según indica la EMT en correo electrónico dirigido a la interesada fue aprobada por la Junta de Gobierno Local el 29/11/2024.
- Explique el procedimiento que se tramita para el bloqueo del bono-oro, especialmente los trámites de audiencia que se conceden a los interesados (momento procedimental, plazo, etc).
- Aporte el justificante acreditativo del traslado realizado por el Ayuntamiento de València a la EMT de la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la interesada el 25/02/2026 (Num. Registro: I 00118 2026 053492).
- Aporte el justificante acreditativo del traslado realizado por el Ayuntamiento de València a la EMT de la resolución de 13/03/2026 dictada en el expediente E-01305-2026-000162-00 del Servicio de Responsabilidad Patrimonial.
- Informe sobre la incoación y el estado de tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial por la EMT.

El 22/05/2026 registramos el **informe ampliatorio del Ayuntamiento de València**, en el que se indicaba lo siguiente:

- Con relación a la responsabilidad patrimonial reclamada por la interesada, el informe ampliatorio se pronunciaba así:

Vista la instancia presentada por (...) en fecha 4 de marzo de 2026, por registro de entrada en este Ayuntamiento, mediante la cual formula reclamación de responsabilidad patrimonial por los presuntos daños morales y psicológicos que afirma haber sufrido como consecuencia de la actuación de un conductor de la Empresa Municipal de Transportes

(E.M.T.), consistente en el bloqueo de su tarjeta Bono Oro durante la prestación del servicio público de transporte urbano.

Resultando que la reclamante considera que dicha actuación le habría ocasionado un perjuicio de carácter personal y emocional, solicitando por ello la exigencia de responsabilidad patrimonial.

Analizada la naturaleza jurídica de la Empresa Municipal de Transportes (E.M.T.), ésta se configura como una sociedad mercantil, dotada de personalidad jurídica propia y sometida, con carácter general, al derecho privado en su actuación y relaciones jurídicas, sin ostentar la condición de Administración Pública ni de entidad de derecho público a los efectos del régimen previsto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y que posee su propia cobertura de seguro para hacer frente a incidencias derivadas de cuestiones relativas a su gestión directa o a accidentes dentro de sus vehículos.

Considerando asimismo que, (...), la responsabilidad patrimonial únicamente resulta exigible frente a las Administraciones Públicas por los daños ocasionados como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, no siendo de aplicación dicho procedimiento administrativo cuando la actuación objeto de reclamación procede de una sociedad mercantil sujeta al derecho privado, como es el caso de la Empresa Municipal de Transportes (E.M.T.), sin perjuicio de las acciones que pudieran corresponder a la interesada ante la jurisdicción que estime competente.

Por todo ello, se dictó resolución de inadmisión de la reclamación de responsabilidad patrimonial en fecha 12 de marzo de 2026, al apreciarse la falta de competencia de tramitar la reclamación por la vía administrativa de responsabilidad patrimonial y en consecuencia, en fecha 16 de marzo de 2026, se procedió a dar traslado de copia íntegra de las actuaciones obrantes en el expediente administrativo, incluida la citada resolución de inadmisión de fecha 12 de marzo de 2026, para su conocimiento y a los efectos oportunos, al objeto de que pudieran ejercitarse, en su caso, las acciones o actuaciones que estimen convenientes conforme a derecho

- Sobre los datos de publicación de la normativa reguladora del bono oro, vigente al tiempo de producirse el bloqueo, que fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de València el 29/11/2024, el informe ampliatorio afirma que se remite a esta defensoría copia de la publicación.

Sin embargo, lo que se nos ha remitido es la notificación que el Ayuntamiento de València realizó a la EMT València del referido acuerdo de la Junta de Gobierno Local, no aportándose dato ni referencia ninguna a su publicación oficial.

- Sobre el procedimiento por el que se tramita el bloqueo del título de viaje bono oro, el informe ampliatorio indicaba lo siguiente:

Con carácter diario, por parte del Área de Clientes y TIC de Empresa Municipal de Transportes de Valencia se procede a la verificación de las solicitudes de bloqueo del título, emitidas por el personal de conducción, de los títulos objeto de su inclusión en la que EMT denomina "lista negra" por presunta comisión de fraude en el uso de los títulos de viaje.

Las solicitudes son registradas en una hoja de cálculo en la que se consignan, entre otros extremos, la fecha de solicitud de bloqueo por detección del supuesto fraude, la fecha de inicio y duración del mismo, así como los datos identificativos de la persona usuaria.

Que desde la solicitud de la inclusión del título en "lista negra" hasta su efectivo bloqueo media un plazo de quince días naturales en los cuales, con remisión de notificación expresa a la persona interesada informándole de la detección del uso fraudulento del título y de la intención de proceder a su bloqueo, se le otorga la posibilidad de formular alegaciones, mediante correo electrónico, formulario web o de forma presencial en las oficinas de atención.

En este plazo de quince días puede ocurrir que:

- El usuario no formule respuesta alguna a la citada notificación y se proceda al bloqueo del título de viaje.

- El usuario formule alegaciones y, por parte del Servicio de Atención a la Ciudadanía de Empresa Municipal de Transportes de Valencia, se efectúen las siguientes comprobaciones:

1. Verificación de que se ha remitido la comunicación de bloqueo.
2. Registro de la fecha de la solicitud a efectos de consulta de las validaciones efectuadas en dicha fecha, con el fin de comprobar la posible concurrencia de errores técnicos o, en su caso, la correcta operativa del sistema.
3. Comprobación de que el usuario tiene abonada la anualidad correspondiente al ejercicio en curso.

Si, efectuadas las comprobaciones:

A)- Si no existen dudas acerca de la ausencia de fraude, se procede a la retirada de solicitud de bloqueo del título y se informa a la persona usuaria de la regularidad del uso del mismo.

Si el título se encontrara bloqueado por recibirse las alegaciones y efectuarse las comprobaciones más allá de los quince días que median entre la solicitud y el efectivo bloqueo, se le invita acudir a las instalaciones que tiene esta entidad en Calle Mendoza nº 5 para la expedición de un duplicado del título sin coste, o con coste en el supuesto de que el deterioro o ilegibilidad de la tarjeta haya sido la causa que motivó la solicitud de bloqueo.

B)- Si se concluye la existencia de uso fraudulento, se remite a la persona interesada la correspondiente resolución en la que se confirma la procedencia del bloqueo del título durante un periodo de seis meses, por ser este el plazo de bloqueo establecido por la normativa y, finalizado dicho periodo, la persona usuaria podrá acudir a la Oficina de Atención al Cliente sita en la Calle Mendoza nº 5 para solicitar la expedición de un duplicado, previo abono de su coste, siempre que continúe cumpliendo los requisitos establecidos por la normativa municipal aplicable.

C)- Si existen dudas sobre la concurrencia de fraude, se traslada consulta al Área de Operaciones, a fin de que valoren la conveniencia de recabar información adicional, incluyendo, en su caso, la intervención del conductor.

El criterio final adoptado se orienta siempre en el sentido más favorable a la persona usuaria.

- Sobre la situación concreta de la reclamación de la interesada, el informe ampliatorio se pronunciaba de este modo:

en el supuesto de (...), tras detectarse un presunto uso fraudulento del título de viaje Bono Oro con número de tarjeta (...) se remitió, por parte de EMT Valencia, misiva en fecha 21 de agosto de 2025 en dichos términos.

En fecha 10 de septiembre de 2025, ya transcurridos los quince días desde la solicitud de bloqueo y habiendo procedido al mismo, se recibieron alegaciones por parte de la interesada afectada y su progenitora, vía correo electrónico; tras ello, EMT Valencia realizó las oportunas comprobaciones y comunicó en fecha 24 de septiembre de 2025 que pudiendo tratarse de un error humano podía desplazarse a las instalaciones sitas en Calle Mendoza para la recogida, sin coste, de un nuevo título de viaje.

Que, desde dicha fecha, nadie se ha desplazado para la recogida del nuevo título de viaje Bono Oro en nombre de la interesada, siendo la queja formulada ante el Ayuntamiento de Valencia y el Síndic de Greuges, la única noticia sobre este asunto.

Trasladamos el informe ampliatorio a la interesada, que presentó escrito de alegaciones que registramos el 28/05/2026, reiterando no haber recibido la carta de la EMT fechada el 21/08/2025.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la tramitación realizada para la anulación del bono-oro de transporte en la ciudad de València del que era titular la persona promotora de la queja, por su supuesto uso fraudulento.

De las alegaciones e informes obrantes en las actuaciones se desprende que **no existe, o cuanto menos no se ha tramitado, un procedimiento con las necesarias garantías de defensa, audiencia y contradicción**, tendente a, de un lado, acreditar adecuadamente la existencia/inexistencia del hecho constitutivo de uso fraudulento del título de transporte, y de otro lado, aplicar la consecuencia de la infracción supuestamente cometida consistente en el bloqueo del título.

No consta en los informes remitidos por la Administración el modo y forma concretos en que supuestamente se realizó un uso fraudulento del título de transporte que nos concierne, ni tampoco se aportan explicaciones suficientes del proceder del conductor encargado de comprobar dicho uso. Únicamente se dice en los informes aportados que una tercera persona al parecer hizo uso del título de transporte nominativo de la interesada, pero no se explica cuando ocurrió ni dónde ni tampoco lo que seguidamente hizo el conductor del vehículo para comprobar dicho uso fraudulento.

Tampoco consta, contrariamente a lo afirmado por la Administración, que se otorgara a la interesada el trámite de audiencia para que, previamente al bloqueo efectivo de su bono de transporte, pudiera

alegar cuanto considerara conveniente a su derecho de defensa. En este sentido, es relevante destacar que la carta que se aporta con el informe inicial y que se afirma enviada a la usuaria, fechada el 21/08/2025, omite la concesión del trámite de alegaciones; al contrario, esta misiva es meramente informativa de la decisión ya adoptada unilateralmente consistente en la anulación del bono. Además, tampoco contiene indicación ninguna sobre la posibilidad de recurrir la decisión, cercenando todo ello el derecho de defensa de la interesada, que a la postre se ve claramente perjudicada por la anulación de su título de transporte sin tener capacidad efectiva de reacción.

En ese contexto, llama la atención que la EMT València indicara posteriormente a la interesada (correo electrónico remitido el 24/09/2025) que desde el 23/07/2025 el procedimiento había cambiado pues desde dicha fecha, cuando el personal de conducción de EMT detectaba la comisión de un posible fraude, se comunicaba por escrito a la persona titular antes de proceder a su bloqueo durante 6 meses, de conformidad con la normativa del título, concediéndole un plazo para comunicar a EMT cualquier posible cuestión en relación a esta medida, para que se pueda valorar si finalmente se ejecutaba el bloqueo del título.

Sin embargo, nada de ello consta en la comunicación que se dice remitida a la interesada el 21/08/2025, fecha posterior a la que se indica como iniciadora del cambio de procedimiento.

Por otra parte, no podemos pasar por alto el contenido del informe ampliatorio remitido por el Ayuntamiento de València cuando explica el procedimiento por el que se tramita el bloqueo del título de viaje bono oro.

Señala el informe ampliatorio que a diario se verifican las solicitudes de bloqueo de títulos que emite el personal de conducción, afirmando la existencia de un listado denominado internamente **«lista negra»**.

Desde luego, la denominación que la Administración otorga a este registro es de todo punto inapropiada y desafortunada, si tenemos en cuenta que en la misma constan los datos personales de los usuarios afectados. Son estos los que parecen quedar incluidos en la denominada «lista negra» que maneja la Administración para proceder al bloqueo de sus títulos de transporte cuando considere que se emplean de forma fraudulenta.

Además, el procedimiento que se expone en este informe ampliatorio no parece ser el que se ha seguido con la interesada. Así, la Administración explica que desde la solicitud del conductor para la inclusión en la «lista negra» (que se realiza a diario) hasta el efectivo bloqueo del título media un plazo de 15 días naturales en los que se remite notificación expresa al usuario con plazo para formular alegaciones.

Sin embargo, como hemos apuntado anteriormente, en la carta fechada el 21/08/2025 que se dice remitida a la interesada no consta nada de ello, sino que el bloqueo del título se realiza de forma automática en el mismo momento de la elaboración de la carta, sin que, de este modo, medie ningún plazo para poder presentar alegaciones antes de la efectividad del bloqueo.

En síntesis, **el procedimiento seguido con la interesada resultó ser totalmente opuesto a lo que se nos dice en el informe ampliatorio**, pues únicamente cuando la interesada se apercebía del bloqueo de su título de transporte —al tratar de hacer uso posterior del mismo— fue cuando la

Administración volvió sobre sus propios actos y realizó las comprobaciones necesarias ante la reclamación presentada por la ciudadana. Sin embargo, estas comprobaciones debió realizarlas antes de incluir a la interesada en la llamada «lista negra» y antes de acordar de plano la anulación de su bono de transporte.

Resta por analizar la tramitación de la **reclamación por daños y perjuicios** presentada por la interesada, reclamación que no consta que haya sido resuelta expresamente.

La reclamación se presentó el 25/02/2026 ante el Ayuntamiento de València, que resolvió su inadmisión por considerar que la responsabilidad, en su caso, recaería sobre la EMT València, empresa sujeta a las normas del Derecho Privado y que disponía de sus propios sistemas de aseguramiento, sin que le pudiera ser exigida la responsabilidad patrimonial que es propia de las Administraciones Públicas.

Sin que nos corresponda valorar estas apreciaciones, lo cierto y verdad es que la interesada presentó una reclamación por los daños y perjuicios que afirmaba haber sufrido por el bloqueo indebido de su título de transporte; esta reclamación la presentó **ante la Administración titular del servicio de transporte urbano, ante el Ayuntamiento de València**. No obstante, si este consideraba que la competencia para valorar los daños y en su caso asumir la indemnización que procediera recaía en la EMT València, debió remitir a esta empresa las actuaciones y datos de que dispusiera, **sin que parezca razonable remitir a la interesada a dicha empresa, en una especie de peregrinaje entre instituciones todas ellas controladas o bajo el dominio del Ayuntamiento de València, que, como reiteradamente hemos dicho, es la Administración titular del servicio**.

En este contexto resulta conveniente atender al contenido del artículo 35 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), en cuanto establece que cuando las Administraciones Públicas actúen, directamente o a través de una entidad de Derecho Privado, en relaciones de esta naturaleza, su responsabilidad se exigirá de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y siguientes (esto es, del modo previsto para la responsabilidad patrimonial), incluso cuando concurra con sujetos de derecho privado o la responsabilidad se exija directamente a la entidad de derecho privado a través de la cual actúe la Administración o a la entidad que cubra su responsabilidad.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a la tramitación de procedimiento administrativo en el que se respete el derecho de defensa de la interesada y se le otorgue trámite de audiencia antes de poder acordar el bloqueo del título de transporte.
- Su derecho a ser informada de los recursos que puede interponer en caso de desacuerdo con la decisión de bloqueo del título de transporte.
- Su derecho a obtener una respuesta completa, congruente, motivada y con indicación de los recursos que puede interponer, de la reclamación de daños y perjuicios derivados del bloqueo del título de transporte.

- Con ello, se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

3 Consideraciones a la Administración

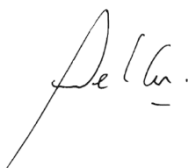
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tramitar los procedimientos administrativos, especialmente aquellos de los que puedan derivarse consecuencias perjudiciales o gravosas para los ciudadanos, con respeto absoluto del derecho de defensa, otorgando trámite de audiencia con carácter previo a la adopción de la decisión que proceda y disponiendo un régimen de recursos o impugnaciones en caso de desacuerdo con dicha decisión.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de responder de los daños y perjuicios que causen las Administraciones Públicas por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos de su competencia, incluso cuando actúen a través de una entidad sujeta al Derecho Privado.
3. **SUGERIMOS** que se tramite la reclamación presentada por la persona promotora de la queja por los daños que afirma se le causaron por la anulación indebida de su bono de transporte, dictando una resolución administrativa sobre el fondo del asunto.
4. **SUGERIMOS** que se elimine la denominación «lista negra» de los archivos que gestiona la EMT València en los que se consignan los datos relativos a actuaciones fraudulentas supuestamente realizadas los ciudadanos usuarios del servicio de transporte que son detectadas por el personal conductor.

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