

"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 2601900
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Reclamación metrovalencia por respuesta incompleta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601900, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En su escrito ponía de manifiesto su disconformidad con la respuesta ofrecida por Metrovalencia, entidad dependiente de la Generalitat Valenciana, en relación con la contestación dada a la reclamación presentada en fecha 10 de abril de 2026. Alega que dicha respuesta no daba contestación a la totalidad de las cuestiones planteadas en la reclamación. La respuesta recibida únicamente hace referencia a uno de los puntos planteados, omitiendo el resto de las cuestiones formuladas en su escrito.

Según indica la interesada en su reclamación, los hechos acaecidos en Metrovalencia afectaron a sus hijas menores de edad, concretamente a una menor de 6 años y a otra de 15 años. Señala que ambas accedieron a la estación de Ayora en un momento en el que las puertas de acceso se encontraban abiertas, circunstancia que propició que entrasen en las instalaciones sin validar el título de transporte, ante la inmediatez de la llegada del tren y el temor razonable a perderlo. Posteriormente, al llegar a la estación de Patraix, las menores fueron interceptadas y retenidas por el personal de inspección, actuación que la reclamante considera desproporcionada e inadecuada, especialmente atendiendo a la corta edad de las menores y a las circunstancias concurrentes. Indica expresamente que se procedió a la retención de las menores sin facilitar la comunicación efectiva con los progenitores.

En la reclamación formulada ante FGV, la interesada señalaba que los hechos presentan especial gravedad, destacando, en particular, las siguientes circunstancias:

- La retención de dos menores sin que se facilitara una comunicación efectiva con sus progenitores.
- Los reiterados intentos del padre de contactar telefónicamente con la agente interviniente, recibiendo de forma expresa una negativa a atender dichas llamadas.
- La ausencia de información suficiente proporcionada a las menores, así como la falta de un trato adaptado a su edad, lo que les generó una situación evidente de angustia, nerviosismo e indefensión.

A la vista de lo anterior, entiende que la actuación descrita podría suponer una vulneración de los principios básicos de proporcionalidad y de protección del menor que deben regir cualquier intervención de esta naturaleza, resultando especialmente preocupante, en este sentido, la negativa a permitir la comunicación con los progenitores durante el periodo de retención.

La respuesta emitida por FGV fue la siguiente:

En contestación a su reclamación 46070 de fecha 10.04.2026, le informamos que de acuerdo con las Normas de Viaje, expuestas en todas las estaciones y vehículos, es obligatorio cancelar y viajar con el título de transporte válido para el trayecto que se realice así como conservarlo hasta abandonar las instalaciones de FGV.

Cuando un viajero no cumple esta normativa, nuestros agentes regularizan su situación mediante la emisión de un billete de regularización de 100,00 €, cantidad que se puede beneficiar de un descuento si se abona inmediatamente.

En esta ocasión, al comprobar nuestro agente nº 1635 que su hija no había validado su tarjeta de transporte, le emitió correctamente el recibo.

En este sentido, se considera que la respuesta emitida por la Administración Autonómica no resulta totalmente congruente ni coherente con lo solicitado, al no ser completa, por lo que podría constituir un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, relativo a la obligación de resolver de forma expresa y motivada.

En fecha 22/04/2026 la queja fue admitida a trámite por considerar que del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable, la actuación de la administración en el presente supuesto podría afectar al derecho a una buena administración.

En esa misma fecha se solicitó a la Vicepresidencia Tercera y Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación que en el plazo de un mes facilitara información acerca de:

- Sanción impuesta y fundamento legal de la misma. Modalidades de abono.
- Indique si, con posterioridad al abono del importe reducido o inmediato, las personas interesadas reciben alguna resolución administrativa en la que se hagan constar los antecedentes, la sanción impuesta y las vías de reclamación de las que disponen.
- Informe de los motivos por los cuales la respuesta facilitada a la persona interesada no da contestación completa, expresa y motivada a cada una de las cuestiones planteadas en su reclamación, presentada en fecha 10 de abril de 2026
- Indique si, con carácter previo a la emisión de la respuesta facilitada a la interesada, se realizó algún tipo de investigación, comprobación o actuación interna por parte del organismo responsable, tendente a la averiguación de los hechos descritos por la denunciante, especificando, en su caso, su alcance, contenido y resultados.
- Indique las vías de reclamación administrativas o judiciales de las que puede hacer uso la persona interesada para manifestar su disconformidad con la respuesta que le fue facilitada por la entidad gestora del servicio.

- Cualquier otra cuestión que se considere de interés para la correcta resolución del presente procedimiento de queja.

Transcurrido el plazo concedido, no se ha recibido el informe solicitado. La ausencia de la información requerida dificulta de forma significativa la correcta tramitación del expediente, al tratarse de extremos relevantes para la adecuada resolución del presente procedimiento de queja.

2 Conclusiones de la investigación

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En relación con los hechos descritos, la persona interesada formuló reclamación ante la entidad gestora del servicio de transporte público, poniendo de manifiesto una eventual actuación desproporcionada respecto de sus hijas menores de edad, así como la ausencia de garantías suficientes durante la intervención, en particular en lo relativo a la información facilitada y a la posibilidad de comunicación con sus progenitores.

Sin embargo, la respuesta ofrecida por la Generalitat Valenciana, a través de la entidad competente, se limitó a justificar la emisión del título de regularización tarifaria, sin proporcionar una contestación expresa, completa y motivada sobre el conjunto de las cuestiones planteadas. Dicha actuación podría resultar contraria a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en cuanto a la obligación de dictar resolución expresa, así como al artículo 35 del mismo texto legal, que exige la debida motivación de los actos administrativos. Asimismo, la falta de respuesta a todas las cuestiones suscitadas podría vulnerar el principio de congruencia recogido en el artículo 88 de la citada norma, que impone a la Administración el deber de resolver todas las cuestiones planteadas por las personas interesadas.

En este contexto, el principio de buena administración y su proyección en el derecho al error, entendido como el derecho de las personas a rectificar errores involuntarios de acción u omisión en sus relaciones con las Administraciones Públicas, cobra especial relevancia. Máxime cuando se trata de personas menores de edad, cuya capacidad de comprensión y reacción ante situaciones de presión o urgencia es limitada, y respecto de las cuales la actuación administrativa debe extremar los criterios de proporcionalidad, diligencia y protección. Ello exige valorar si la respuesta dada y la actuación del personal resultaron acordes con los principios de buena fe, confianza legítima y tutela efectiva de los derechos, así como con la obligación de la Administración de facilitar la subsanación de errores antes de adoptar medidas de carácter sancionador.

Asimismo, consta que la persona promotora de la queja cuestiona la legalidad y proporcionalidad del sistema sancionador aplicado en el transporte público, particularmente en aquellos supuestos en los que se prevé una reducción significativa de la sanción por el pago inmediato, extremo que ha sido objeto de análisis previo por esta institución desde la perspectiva del derecho de defensa y de las garantías procedimentales.

La legalidad de este tipo de sistemas sancionadores en el transporte público —donde se impone una sanción más baja si se paga en el acto y una mucho más alta si no se paga inmediatamente— ya ha sido cuestionada por esta institución en otros procedimientos de queja desde el punto de vista del principio de defensa y el derecho a un procedimiento con garantías.

Por otro lado, la buena administración incluye el concepto del derecho al error o error tolerable de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Ello determina, según la última doctrina, que las personas tengan un derecho al error o, por expresarlo correctamente, el derecho a rectificar los errores, de acción u omisión, que hayan cometido en la gestión de los procedimientos que les afectan. Todo ello en cuanto manifestación concreta de los principios de buena fe y de confianza. Se trataría de una suerte de segunda oportunidad para la subsanación/rectificación del contenido erróneo o para el cumplimiento de una obligación omitida.

No debe olvidarse que el art. 13 de la LPACA, al enunciar los derechos de las personas en el procedimiento administrativo, declara en su apartado b): «A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas». Ello significa que la Administración no puede fundar sus actos desfavorables para los particulares en la mera falta de pericia de estos para el manejo de medios telemáticos. Por el contrario, la Administración debe demostrar que ha hecho lo razonablemente posible para facilitar su correcto uso a la ciudadanía, y la subsanación de errores y omisiones. Son los procedimientos administrativos y las herramientas informáticas las que se encuentran al servicio de la ciudadanía y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario.

El artículo 18 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana, establece entre las obligaciones de los operadores de transporte la siguiente:

3. El personal de las empresas operadoras de transporte proporcionará a los usuarios y usuarias toda la información que demanden sobre los servicios y sus alteraciones, y en todo caso aplicarán en el trato normas de comportamiento semejantes a las obligatorias para el personal funcionario. En todo caso, el personal que en razón de su puesto de trabajo tenga relación con las personas usuarias deberá estar debidamente identificado.
4. Los operadores facilitarán a las personas usuarias de sus servicios la presentación y tramitación de quejas y reclamaciones, a través de los medios telemáticos que reglamentariamente se determinen.

El artículo 19 referente a las obligaciones de los usuarios y usuarias del transporte público, dispone:

1. Quienes utilicen el transporte público deberán disponer, durante su estancia en los vehículos y resto de instalaciones del sistema que se determine, del correspondiente título de transporte válido. La estancia en tales lugares sin la posesión del título debidamente cancelado/validado, al iniciar el viaje y/o al inicio del trasbordo, podrá implicar la aplicación de un título diferente, con un importe establecido en las tarifas aplicables en la fecha de los hechos, y en relación con el perjuicio público que pudiera suponer dicho comportamiento, evaluándose los daños y perjuicios ocasionados con independencia de otros gastos y acciones sancionadoras, administrativas, civiles o de otra índole que procediesen.
2. Los usuarios y las usuarias deberán atender las indicaciones del personal del operador de transporte en orden a garantizar unas condiciones adecuadas de prestación de los servicios.

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 que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic cuando no se facilite, en los plazos establecidos, la información o documentación solicitada.

En el presente caso, la Vicepresidencia Tercera y Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras, Territorio y de la Recuperación no ha remitido a esta institución el informe solicitado en fecha 22/04/2026, habiendo transcurrido el plazo máximo de un mes previsto en el artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021, sin que tampoco conste solicitud de ampliación de plazo.

Esta falta de colaboración ha impedido a esta institución contrastar los hechos denunciados por la persona promotora de la queja y supone un incumplimiento del deber legal de colaboración con el Síndic de Greuges.

De conformidad con el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, dicha circunstancia debe hacerse constar expresamente en la presente resolución.

3 Consideraciones a la Administración

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

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver de forma expresa todas las cuestiones planteadas por las personas interesadas en los procedimientos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debiendo dicha resolución ser congruente con las pretensiones formuladas y dar respuesta motivada a todos los extremos suscitados en el expediente.
- 2. RECOMENDAMOS** que se proceda a emitir una nueva resolución en respuesta al escrito presentado por la persona interesada en fecha 10 de abril de 2026, previa la realización de las actuaciones de comprobación que se estimen oportunas para el adecuado esclarecimiento de los hechos. Dicha resolución deberá dar traslado del resultado de las actuaciones practicadas y ofrecer una contestación expresa, completa y motivada a cada una de las cuestiones planteadas por la reclamante.
- 3. RECOMENDAMOS** que, en el ejercicio de las facultades de inspección y control que corresponden a esa Conselleria sobre la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, se valore si la actuación desarrollada en el presente supuesto, así como la respuesta ofrecida a la reclamación formulada por la persona interesada, se ajustan a los criterios de calidad, diligencia y adecuada prestación del servicio público de transporte que deben regir la actuación de sus entidades dependientes, especialmente en aquellos casos en que se vean afectadas personas menores de edad.

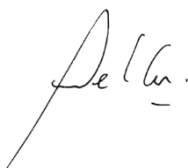
4.- **RECOMENDAMOS** que, en el ejercicio de la potestad sancionadora y de las actuaciones vinculadas al control del uso del servicio público de transporte, esa Administración garantice el pleno respeto a los principios y garantías que rigen el procedimiento administrativo.

En particular, se recomienda velar por el cumplimiento efectivo de las exigencias derivadas de la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015, asegurando una adecuada tramitación de los procedimientos, con especial atención a la tipificación de las conductas, la motivación de las decisiones adoptadas y la posibilidad real de defensa por parte de las personas interesadas. Asimismo, deberá observarse el principio de proporcionalidad en la adopción de medidas, así como los principios de buena fe y confianza legítima, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en cada caso, especialmente cuando resulten afectadas personas menores de edad, favoreciendo en tales supuestos soluciones que permitan la subsanación de errores sin consecuencias desproporcionadas.

5. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada en los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

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