

"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

Queixa 2602175
Matèria Servicis públics i medi ambient
Assumpte Falta de resposta a escrit sobre horaris d'autobusos

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 04/05/2026 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2602175. La persona interessada presentava una queixa per falta de resposta de la Vicepresidència Tercera i Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació a l'escrit presentat el 16/09/2025 en el qual exposava el següent:

L'autobús de la línia 486 (Xàtiva-Gandia) ix de l'Estació Intermodal de Gandia, per les vesprades, de dilluns a divendres, a les 16 h. A eixa mateixa hora, arriba a Gandia el tren de rodalies amb eixida des de València-Estació del Nord a les 14.45 hores. Per tant, les persones que necessitem combinar el tren amb l'autobús no podem agafar l'autobús per uns pocs minuts, ja que el tren sempre porta alguns minuts de retard. Així mateix, no és factible agafar el tren anterior, ja que ix de València a les 14.10 h, i no és viable acabar de treballar a les 14 h en punt i poder agafar eixe tren.

Sol·licitava:

Que l'autobús Gandia-Xàtiva (línia 486) isca des de Gandia a les 16.20 hores, per les vesprades, de dilluns a divendres. Així mateix, si es produeixen canvis en els horaris de rodalies entre València i Gandia, caldria adaptar els horaris de l'autobús per tal que siga de més utilitat a tots els usuaris.

Per això, el 04/05/2026 sol·licitarem a la Vicepresidència Tercera i Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

La sol·licitud d'informe va ser notificada el 05/05/2026, sense que dins del termini concedit s'haja rebut en esta institució l'informe sol·licitat.

L'absència d'informe ens impedis contrastar les manifestacions realitzades per la persona promotora de la queixa que, per esta raó, haurem de considerar certes.

2 Conclusions de la investigació

L'actuació administrativa investigada es concreta en la falta de resposta de la Vicepresidència Tercera i Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures, Territori i de la Recuperació a l'escrit presentat el 16/09/2025 en què sol·licita nous horaris d'una línia de transport interurbà.

Esta institució no té competències per a valorar l'oportunitat o la necessitat d'ampliar o alterar els horaris de les línies de transport en la manera i la forma plantejades per la persona promotora de la queixa. Tal com assenyalem en la Resolució d'inici d'investigació de 04/05/2026:

Esta defensoria no pot determinar quins han de ser els horaris més adequats de la línia d'autobús assenyalada per l'interessat, ni tampoc si estos poden o han de ser alterats de la manera i forma que proposa, perquè això respon a criteris tècnics i organitzatius que són competència d'òrgans especialitzats.

No obstant això, res impedit que puguem investigar sobre la falta de resposta a les sol·licituds, reclamacions i/o recursos que presenten els ciutadans. En este sentit, cal recordar que, de manera general, l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP) imposa a les administracions el deure de resoldre –de manera expressa i dins d'uns determinats terminis que es consideren raonables– les sol·licituds presentades pels ciutadans en tota mena de procediments.

En el cas concret que ens ocupa, no estem pròpiament davant d'una sol·licitud que puga emmarcar-se en un procediment administratiu concret. Estem davant de l'exercici del dret de petició, dret consagrat com a fonamental en l'article 29 de la nostra Constitució que, en l'apartat primer, disposa:

Tots els espanyols tindran el dret de petició individual i col·lectiva per escrit, en la forma i amb els efectes que determine la llei.

El desplegament d'este dret es plasma en la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició. D'esta norma destacarem els articles següents:

Article 3. Objecte de les peticions

Les peticions poden versar sobre qualsevol assumpte o matèria comprés en l'àmbit de competències del destinatari, amb independència que afecten exclusivament el peticionari o siguen d'interés col·lectiu o general.

No són objecte d'este dret les sol·licituds, les queixes o els suggeriments per a la satisfacció dels quals l'ordenament jurídic establisca un procediment específic diferent del que regula esta llei.

Article 7. Tramitació de peticions. Esmena

1. Rebut l'escrit de petició, l'autoritat o l'òrgan al qual s'adreça ha de comprovar si s'adequa als requisits que preveu esta llei, amb les diligències, les comprovacions i els assessoraments previs que considere pertinents. Com a resultat d'esta apreciació se n'ha de declarar la inadmissió o tramitar la petició corresponent.

2. Si l'escrit de petició no complix els requisits que estableix l'article 4, o no reflectix les dades necessàries amb la claredat suficient, s'ha de requerir el peticionari perquè hi esmene els defectes advertits en el termini de quinze dies, amb l'advertència que, si no ho fa, es considera que desistix de la seua petició i llavors se li notifica l'arxivament amb expressió de la causa.

3. Així mateix, es pot requerir al peticionari que aporte les dades o els documents complementaris que tinga en poder seu o que estiga al seu abast obtindre'ls i que siguen estrictament imprescindibles per a tramitar la petició. La no aportació d'estes dades i documents no determina per si sola la inadmissibilitat de la petició, sense perjudici dels seus efectes en la contestació que finalment s'adopte.

Article 8. Inadmissió de peticions

No s'admeten les peticions l'objecte de les quals siga alié a les atribucions dels poders públics, institucions o organismes als quals s'adrecen, així com aquelles la resolució de les quals s'haja d'emparar en un títol específic diferent del que establix esta llei, que haja de ser objecte d'un procediment parlamentari, administratiu o d'un procés judicial.

Tampoc s'admeten les peticions sobre l'objecte de les quals hi haja un procediment parlamentari, administratiu o un procés judicial ja iniciat, mentre no s'hi haja dictat un acord o una resolució ferma.

Article 9. Declaració d'inadmissibilitat. Termini

1. La declaració d'inadmissibilitat ha de ser sempre motivada i s'ha d'acordar i notificar al peticionari en els quaranta-cinc dies hàbils següents al de presentació de l'escrit de petició. Quan la inadmissió porte causa de l'existència en l'ordenament jurídic d'altres procediments específics per a satisfer l'objecte de la petició, la declaració d'inadmissió ha d'indicar expressament les disposicions a l'empara de les quals s'ha de substanciar, així com l'òrgan competent per a fer-ho.

2. Altrament, s'entén que la petició ha estat admesa a tràmit.

Article 11. Tramitació i contestació de peticions admeses

1. Una vegada admesa a tràmit una petició, l'autoritat o l'òrgan competent estan obligats a contestar i a notificar la contestació en el termini màxim de tres mesos a comptar des de la data de presentació. Així mateix, si ho considera necessari, pot convocar els peticionaris en audiència especial.

2. Quan la petició es considere fundada, l'autoritat o l'òrgan competent per a conèixer-ne està obligat a atendre-la i a adoptar les mesures que considere oportunes a fi d'aconseguir la seua plena efectivitat, incloent-hi, si és el cas, l'impuls dels procediments necessaris per a adoptar una disposició de caràcter general.

3. La contestació ha d'arreglar, almenys, els termes en què la petició ha estat presa en consideració per part de l'autoritat o l'òrgan competent i ha d'incorporar les raons i els motius pels quals s'acorda accedir a la petició o no fer-ho. En cas que, com a resultat de la petició, s'haja adoptat qualsevol acord, mesura o resolució específica, s'ha d'afegir a la contestació.

4. L'autoritat o l'òrgan competent pot acordar, quan ho considere convenient, la inserció de la contestació en el diari oficial que corresponga.

5. Anualment l'autoritat o l'òrgan competent ha de confeccionar una memòria d'activitats derivades de les peticions rebudes.

En el present cas, l'interessat no ha rebut una resposta escrita a la seua petició de 16/09/2025 i per este motiu, en aplicació de l'article 9 de la Llei orgànica 4/2001, ha d'entendre's admesa a tràmit.

Per això, naix l'obligació de l'Administració de contestar en el termini de tres mesos des de la presentació, contestació a què ha d'incorporar els motius pels quals acorda accedir o no al que s'ha sol·licitat.

Hem de tindre present que l'admissió a tràmit no implica necessàriament que l'Administració haja d'acollir la petició i acordar segons el que s'ha sol·licitat. L'article 11 de la Llei orgànica 4/2001 únicament exigeix la presa en consideració de la petició per a l'estudi de la seua viabilitat i fonament, si bé, en cas de considerar-la fundada, la Conselleria estarà obligada a atendre-la i a adoptar les mesures que estime oportunes a fi d'aconseguir la seua plena efectivitat. El mateix article 11 de la Llei orgànica 4/2001 preveu la tramitació completa en el termini màxim de tres mesos. Per això,

davant de la falta de resposta de la Conselleria tant en el tràmit d'admissió com en el de resposta a la petició, i després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- El dret a obtenir resposta en el termini de quaranta-cinc dies sobre l'admissió o la inadmissió a tràmit de la seua petició sobre horaris de línia de transport interurbà.
- El dret a la tramitació i resolució de la petició en el termini de tres mesos des de la seua presentació, ja que s'entén admesa a tràmit pel transcurs del termini abans esmentat.
- Amb això, s'ha vulnerat el dret a la bona administració plasmat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

En primer lloc, cal recordar que l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a les persones interessades el dret que les administracions públiques tracten els assumptes que els afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració. Este dret a la bona administració apareix també plasmat en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.

La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i ha d'estar present de manera transversal en tots els àmbits i sectors d'activitat, sense que quede limitat a l'àmbit de les decisions reglades. Constituïx, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de manera real i efectiva i, com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció. També la bona administració suposa un correlatiu deure per a les administracions quan actuen a través dels seus representants i empleats públics, als quals cal exigir responsabilitat per la tramitació i el despatx dels assumptes la gestió dels quals tenen encomanada (articles 20 i 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, LPACAP).

Com assenyala el Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 2a, en Sentència núm. 196/2019, de 19 de febrer (recurs 128/2016), reiterada posteriorment en moltes ocasions i arreplegada pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (per exemple, en Sentència núm. 629/2023, de 29 de novembre, de la Sala Contenciosa Administrativa, Secció 4a, recurs 165/2021):

Ya en otras ocasiones hemos hecho referencia al principio de buena administración, principio implícito en la Constitución, arts. 9.3 y 103, proyectado en numerosos pronunciamientos jurisprudenciales y positivizado, actualmente, en nuestro Derecho común, art. 3.1.e) de la Ley 40/2015; principio que impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivada de su actuación, sin que baste la mera observancia estricta de procedimientos y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalment

Concretament, sobre el dret de petició, el Tribunal Constitucional, en Sentència núm. 242/1993, de 14 de juliol, ha dit el següent:

La petición en que consiste el derecho en cuestión tiene un mucho de instrumento para la participación ciudadana, aun cuando lo sea por vía de sugerencia, y algo del ejercicio de la libertad de expresión como posibilidad de opinar. Concepto residual, pero no residuo histórico, cumple una función reconocida constitucionalmente, para individualizar la cual quizá sea más expresiva una delimitación negativa. En tal aspecto excluye cualquier pretensión con fundamento en la alegación de un derecho subjetivo o un interés legítimo especialmente protegido, incluso mediante la acción popular en el proceso penal o la acción pública en el contencioso-contable o en el ámbito del urbanismo. La petición en el sentido estricto que aquí interesa no es una reclamación en la vía administrativa, ni una demanda o un recurso en la judicial, como tampoco una denuncia, en la acepción de la palabra ofrecida por la Ley de Enjuiciamiento criminal o las reguladoras de la potestad sancionadora de la Administración en sus diversos sectores. La petición, en suma, vista ahora desde su anverso, puede incorporar una sugerencia o una información, unainiciativa, "expresando súplicas o quejas", pero en cualquier caso ha de referirse a decisiones discrecionales o graciabiles (STC 161/1988), sirviendo a veces para poner en marcha ciertas actuaciones institucionales, como la del Defensor del Pueblo o el recurso de inconstitucionalidad de las Leyes (arts. 54 y 161. 1 a) C.E.), sin cauce propio jurisdiccional o administrativo, por no incorporar una exigencia vinculante para el destinatario.

Finalment, cal recordar el contingut de l'article 37 de la Llei 2/2021, de 6 de març, del Síndic de Greuges, que disposa l'obligació dels subjectes, les actuacions o les inactivitats dels quals puguen ser objecte de la nostra investigació, de facilitar l'accés als expedients, les dades, els informes i tota la documentació els siga sol·licitada, entregant fins i tot còpia d'eixa documentació si els fora requerida per a l'esclariment dels fets sobre els quals s'estiga indagant en el marc d'un procediment determinat, amb les úniques limitacions que establisca la llei.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A LA VICEPRESIDÈNCIA TERCERA I CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT, INFRAESTRUCTURES, TERRITORI I DE LA RECUPERACIÓ:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar-li la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, els suggeriments o recordatoris de deures legals efectuats.
2. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de dictar resolució sobre l'admissió o la inadmissió a tràmit de les peticions que se li formulen en el termini de quaranta-cinc dies hàbils des de la seua presentació, així com els efectes de la falta de pronunciament al respecte (les peticions s'entendran admeses a tràmit), de conformitat amb l'article 9 de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.
3. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de resoldre sobre les peticions admeses a tràmit en el termini de tres mesos des de la seua presentació, d'acord amb l'article 11 de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició.

4. **ADVERTIM** que, atés el temps transcorregut i en la consideració que la petició ha sigut admesa a tràmit, com més prompte millor i en tot cas en el termini de quinze dies, s'ha de resoldre la petició sobre els horaris de la línia de transport interurbà cursada per la persona promotora de la queixa el 16/09/2025.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana