

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2202542</b>
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta por parte de la Conselleria de Política Territorial en relación al fallo frecuente de un ascensor en la parada de FGV de Ángel Guimerá en Valencia
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 5/08/2022 en la que exponía su reclamación ante la inactividad por parte de Ferrocarrils de la Generalitat (FGV) ante el fallo excesivamente frecuente del ascensor de la parada de Ángel Guimerà en Valencia y denunciaba la falta de respuesta por parte de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad ante las denuncias presentadas por tales hechos.

Admitida a trámite la queja, en fecha 23/08/2022 nos dirigimos a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y a su empresa pública Ferrocarriles de la Generalidad Valenciana (FGV).

En fecha 19/10/2022 se recibió el informe emitido por la Directora Gerente de la empresa pública Ferrocarrils de la Generalitat (FGV).

A la vista de su contenido y de los demás documentos que integraban el expediente, el Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202542, de 29/12/2022](#) en la que se formularon a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**1-RECOMENDAMOS** que conforme a lo establecido en el artículo 37.f del Decreto 144/1986, de 24 de noviembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad "Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana" y en uso de su potestad administrativa de control, la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad incremente las funciones de la inspección de los servicios que presta Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana e implante todos los mecanismos necesarios en orden a garantizar el cumplimiento de la normativa de seguridad y accesibilidad en las instalaciones, en concreto en el ascensor de la parada de Ángel Guimerá de Valencia, objeto de la presente queja.

**2- RECOMENDAMOS** el cumplimiento obligación legal prevista en el artículo 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común tanto la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad como Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana procedan a dictar resolución expresa, motivada, congruente con la solicitud presentada por la autora de la queja, con expresión de los recursos que procedan, plazo para su interposición y órganos competentes.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y a su empresa pública Ferrocarriles de la Generalidad Valenciana que el mismo estaba «obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

En fecha 6/02/2023 se recibió informe de la Directora Gerente de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

De dicho informe y respecto a las recomendaciones contenidas en la resolución del Síndic de Greuges de fecha 29/12/2022 cabe especificar los extremos que a continuación exponemos.

Respecto a la primera de las recomendaciones referida a la potestad administrativa de control que la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad puede ejercer sobre Ferrocarrils de la Generalitat, en el informe aportado, la empresa pública justifica el tiempo dedicado a la solución de la avería del ascensor en la parada de Ángel Guimerá de Valencia.

Y literalmente manifiesta en el informe que:

“consideramos que la actuación de FGV se llevó a cabo en un plazo de tiempo que, cuanto menos, puede ser considerado como razonable, no pudiendo en modo alguno pretenderse que la solución pudiera darse en un plazo de tiempo inferior teniendo en cuenta la complejidad de la actuación.”

Ante lo expuesto cabe recordar que FGV es una entidad pública empresarial, con personalidad jurídica propia e independiente, sujeta al ordenamiento jurídico privado y que goza de organización autónoma, patrimonio propio y plena capacidad para el desempeño de sus fines y que forma parte del sector público instrumental de la Generalitat Valenciana.

La definición de estas entidades nos la facilita el artículo 103 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando establece que:

“Las entidades públicas empresariales son entidades de Derecho público, con personalidad jurídica propia, patrimonio propio y autonomía en su gestión, que se financian con ingresos de mercado, a excepción de aquellas que tengan la condición o reúnan los requisitos para ser declaradas medio propio personificado de conformidad con la Ley de Contratos del Sector Público, y que junto con el ejercicio de potestades administrativas desarrollan actividades prestacionales, de gestión de servicios o de producción de bienes de interés público, susceptibles de contraprestación”.

De conformidad con el apartado 2 del referido precepto:

“Las entidades públicas empresariales **dependen** de la Administración General del Estado o de un Organismo autónomo vinculado o dependiente de ésta, al que le corresponde la dirección estratégica, la evaluación de los resultados de su actividad y el control de eficacia”

En este sentido el art 34.f del Decreto 144/1986, de 24 de noviembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el Estatuto de la Entidad "Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana **establece que, corresponde** a la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes (en la actualidad Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad):

f) La **inspección de los servicios** que preste Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

Ante lo expuesto es evidente que la recomendación de que, “la **Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad incremente las funciones de la inspección de los servicios que presta Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana e implante todos los mecanismos necesarios en orden a garantizar el cumplimiento de la normativa de seguridad y accesibilidad en las instalaciones, en concreto en el ascensor de la parada de Ángel Guimerá de Valencia**”, se dirigía a esa potestad de control reconocida en la normativa expuesta.

Respecto a la segunda recomendación contenida en la resolución del Síndic de Greuges de fecha 29/12/2022 en su informe Ferrocarrils manifiesta:

“ ... total disconformidad con dicha recomendación toda vez que consideramos que no resulta de aplicación a las reclamaciones presentadas por la Sra. (...) la Ley 39/2015, de 1 de octubre, señalada en la resolución de consideraciones a la Administración de 29.12.2022 (...)”

Entienden que de acuerdo a lo establecido en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, las comunicaciones realizadas por la Sra. (...) ante la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, y ante FGV revisten todas las características propias de las “**quejas**” conforme a la definición y naturaleza que dicha norma legal otorga a las mismas, no resultando por tanto aplicables a las mismas lo preceptuado en la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común.

En este sentido el artículo 30 del referido Decreto 41/2016, de 15 de abril dispone que

“a) Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.”

El apartado 2 del referido precepto dispone:

- a) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a quien la haya interpuesto, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de estas.
- b) **Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno**, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

#### **Artículo 31 Criterios de calidad básicos para la tramitación y gestión de las quejas y sugerencias:**

(...)

5. **Las respuestas serán personalizadas**, abordando todo el contenido planteado en la queja, incluyendo una referencia a los informes, en su caso, recabados.

6. La contestación será formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión, empleando al responder la misma lengua en la que se haya dirigido la persona interesada en el marco de las lenguas oficiales de la Comunitat.

#### **Artículo 35 Plazo de respuesta**

1. **Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada.** La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Lo expuesto hace necesario analizar el contenido de la queja formulada por la ciudadana interesada ante esta institución, en fecha 5/08/2022, en la que literalmente se contiene:

“Desde el 21 de marzo del presente he estado realizando quejas a Metrovalencia – FGV (empresa de la Generalitat Valenciana) en relación al fallo excesivamente frecuente del ascensor de la parada de Ángel Guimerá.

Mi queja NO ha sido resuelta NI atendida satisfactoriamente, enviándome contestaciones simplemente con una somera explicación de lo que ocurre, pero sin propuesta de solución.

Finalmente, se me remite a que me dirija a la Consellería competente por mis propios medios cuando deberían, como empresa pública perteneciente a la Generalitat, trasladar lo que fuera necesario.

Presento todo el caso en la Conselleria, la cual el 10 de mayo del presente acusa recibo de la misma.

A 05 de agosto NO han contestado ni emitido ningún tipo de comunicación en relación a la situación expuesta.

Procedo a enviar todo el histórico de quejas a Metrovalencia, sus respuestas y el traslado de todo a la Consellería para que se estudie el caso. (...)”

Ante lo expuesto y en cuanto la promotora de la queja se dirige a la Consellería a instancias del propio ente instrumental, se inicia un procedimiento administrativo en el que es obligatorio para la administración emitir una resolución expresa y ello con independencia de la obligación de Ferrocarrils de la Generalitat de emitir y notificar resolución expresa de la queja formulada ante en ente público.

Todo ello sin perjuicio de recordar el principio general contenido en el artículo 3.4 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público de que:

**“Cada una de las Administraciones Públicas del artículo 2 actúa para el cumplimiento de sus fines con personalidad jurídica única”**

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se resuelve:

**PRIMERO:** Poner fin al procedimiento de queja **2202542** declarando la vulneración por parte de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y a su empresa pública Ferrocarriles de la Generalidad Valenciana (FGV) al derecho de la persona promotora del expediente a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, de conformidad con el artículo 13 del estatuto de autonomía en relación al derecho a una buena administración (artículo 9 del estatuto de autonomía).

**SEGUNDO:** Declarar, en la presente queja, la falta de colaboración de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y de Ferrocarrils de la Generalitat, con el Sindic de Greuges.

-No ha dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución (art. 39.1.b de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, citada)

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

**TERCERO:** Comunicar a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y a Ferrocarrils de la Generalitat para su entrega al órgano específico investigado y a su superior jerárquico.

**CUARTO:** En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Sindic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso.

En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De acuerdo con el artículo 33 .4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges, contra las resoluciones adoptadas por el síndico o la síndica de Greuges para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana