

"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

Queja 2100097

Fecha de inicio 12/01/2021

Promovida por (...)

Materia Régimen jurídico

Asunto Falta de resolución de reclamación de responsabilidad patrimonial por accidente en autobús de la EMT

Trámite Petición de informe. Resolución.

Ayuntamiento de València

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente

Pl. de l'Ajuntament, 1

València - 46002 (Valencia)

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su Título III, formulamos la siguiente resolución:

1.- Relato de la tramitación de la queja y antecedentes.

Con fecha 12 de enero de 2021 se presentó en esta institución escrito firmado por (...), con DNI (...) y con domicilio en la ciudad de València (Valencia), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja el interesado sustancialmente manifestaba su disconformidad con la tramitación realizada por esa administración de su reclamación por los daños sufridos como consecuencia de un accidente acontecido en un autobús de la EMT, producido al realizarse por el conductor un frenazo brusco e imprevisto.

El interesado exponía en su escrito de queja que, habiéndose dirigido a esa administración, y a pesar de haber recibido una respuesta tanto del Ayuntamiento como de la empresa prestadora del servicio de transporte (EMT), no había visto satisfecha su petición, manifestando su desacuerdo con los argumentos y explicaciones recibidas para rechazar su solicitud de indemnización.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de València en fecha 21 de enero de 2021.

Con fecha 23 de febrero de 2021 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración, en el que se exponía, entre otras cuestiones, que el Ayuntamiento de València había resuelto la petición de responsabilidad patrimonial de la administración, inadmitiéndola y dando traslado de la misma a la Empresa Municipal de Transportes, al entender que era ésta la que debía gestionar las reclamaciones formuladas por los usuarios en relación con la indebida prestación del servicio y los daños ocasionados como consecuencia de las deficiencias producidas.

En este sentido, la administración expuso:

Por el contrario, en las formas de gestión a que se refiere el mismo artículo y apartado en las letras 2) "Organismo autónomo local" y 3) "Entidad pública empresarial local" -Entidades de Derecho Público-, serán órganos competentes para iniciar e instruir los procedimientos de responsabilidad patrimonial los que cada entidad determine en aplicación de las normas de atribución de competencias previstas en su norma de creación.

Del mismo modo, la resolución de tales procedimientos se llevará a cabo por sus propios órganos cuando su norma de creación así lo determine. La consecuencia es que tales entidades deben instruir y resolver sus propias reclamaciones, en la medida que la Oficina de Responsabilidad Patrimonial sólo podrá instruir expedientes cuya resolución es dictada por un órgano administrativo (Alcaldía o Junta de Gobierno Local), es decir, cuando se trate de reclamaciones motivadas por lesiones o daños a los particulares derivados de la gestión por la propia entidad local.

Por tanto, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que se interpongan por causa del funcionamiento de un Organismo Autónomo Local, Entidad Pública Empresarial local o Sociedad Mercantil Local deberán remitirse directamente a cada uno de ellos para su atención

Por otra parte, el Ayuntamiento de València nos indicó que la EMT informó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Por último, el 15 de diciembre de 2020 el [interesado] vuelve a presentar otra reclamación por los mismos hechos exponiendo que "la última jurisprudencia viene a recoger la idea de que cualquier caída dentro del autobús es un hecho de la circulación que debe estar cubierto por los seguros obligatorios...". Desde EMT se le vuelve a contestar a su escrito en fechas 24 de diciembre de 2020, explicándole que, a pesar de esta jurisprudencia, las caídas o incidentes sufridos por los pasajeros a bordo del autobús deben poder ser mínimamente contrastadas. De ahí el protocolo que aplican diariamente los conductores de informar a través del canal O de cualquier incidencia que se produzca durante la prestación del servicio

(...) En este caso, los tres escritos que ha presentado el [interesado] a EMT han sido contestados expresamente y en todos los casos se le ha informado de la decisión adoptada por EMT sobre su reclamación

Recibido el informe, dimos traslado del mismo a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 10 de marzo de 2021, ratificando íntegramente su escrito inicial.

2.- Fundamentación legal.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la administración y de las alegaciones presentadas por la persona interesada, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y quedó definido en nuestros escritos de admisión a trámite y petición de informe a la administración, está integrado por la reclamación expuesta por el interesado en relación con la tramitación dada por esa administración a una petición de ser indemnizado por los daños padecidos como consecuencia de la caída sufrida en el interior de un autobús de la EMT, debido a un frenazo brusco e inesperado realizado por el conductor del aquel vehículo.

De la lectura de los documentos que obran en el expediente de queja, se deduce que nos encontramos en el presente supuesto ante dos versiones contradictorias de unos mismos hechos en relación con la existencia de un accidente sufrido por parte del interesado en el interior de un vehículo de la EMT. En este sentido, mientras el interesado alega que los daños sufridos tuvieron lugar como consecuencia de una caída dentro del autobús, la empresa señala que no tiene constancia de ello, al no existir, de acuerdo con el protocolo establecido, comunicación alguna por parte del conductor del autobús, de incidencias durante la prestación del servicio u otras pruebas concluyentes de los hechos alegados.

De esta forma, el objeto de la reclamación no se basa en que por parte de la empresa municipal de transportes se ponga en tela de juicio la obligación de asumir la indemnización de los daños causados por un funcionamiento anormal del servicio, sino en la falta de acreditación de que los daños sufridos y probados por el interesado tengan su origen en dicho funcionamiento irregular.

No obstante, de la lectura del contenido del expediente de queja apreciamos que la empresa prestadora del servicio confirma que el interesado validó su título de transporte en el citado autobús en la fecha y momento señalado en su reclamación, con lo que queda acreditado en el expediente la veracidad de lo indicado por este a este respecto.

En este sentido, el informe emitido señala:

En el presente caso, a pesar de existir la validación del título no se dio cuenta de ningún suceso similar por el canal O, ni tampoco se rellenó el parte de incidente o accidente, con lo que no existe manera de tramitar los hechos con la aseguradora ni dar parte a la correduría.

Así las cosas, la constatación de que el ciudadano viajó, como indica en su reclamación, en el autobús de referencia y la existencia de un posterior parte de lesiones, compatibles con los hechos descritos por éste en su escrito de denuncia, debería conllevar a que la empresa realizase una investigación más profunda de los hechos alegados, tratando de determinar la realidad de los hechos acontecidos y promoviendo la práctica de pruebas tendentes a esta finalidad.

En este sentido, la simple constatación de que no existe, de acuerdo con el protocolo, la anotación de la incidencia, si bien es un elemento a tener en cuenta para decidir, no puede entenderse como suficiente. En este sentido, por ejemplo, no consta que se haya recabado la emisión de un informe por parte del conductor del autobús, ratificándose o no en los hechos, o que se haya instado la declaración del otro conductor que viajaba en el vehículo y que, según expone el interesado, le auxilió tras la caída sufrida.

Estas pruebas se hallarían, por otra parte, destinadas a constatar el cumplimiento por parte de los conductores actuantes de las obligaciones que les corresponden de acuerdo con el reglamento vigente y a resolver, más allá de toda duda, los hechos contradictorios que se debaten en el presente expediente de queja.

Hemos de recordar, llegados a este punto, que el Ayuntamiento de València es el titular de la competencia en materia de transportes, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 25.2 letra g de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y que, por lo tanto, con independencia de cuál sea el sistema elegido para proceder a su gestión, es el responsable último de su correcta prestación y de tutelar a las empresas actuantes (en este caso, dependientes de ella), para garantizar la calidad del servicio.

Por otra parte, hemos de tener en cuenta, asimismo, que la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece que las administraciones públicas deben respetar, en su actuación, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos; buena fe, confianza legítima y lealtad institucional; así como el principio de responsabilidad por la gestión pública.

Asimismo, hemos de recordar que estos principios son aplicables y exigibles (por previsión expresa) también a las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas (artículo 2 de la citada Ley 40/2015).

En atención a cuanto antecede, esta institución debe concluir que el Ayuntamiento de València, en cuanto administración titular de la competencia en materia de transportes, se encuentra obligada a tutelar la actividad de la empresa prestadora del servicio y garantizar el correcto cumplimiento por parte de esta de las obligaciones que le correspondan y, en especial, de los principios enunciados por la Ley 40/2015.

3.- Consideraciones a la Administración

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR al Ayuntamiento de València** que adopte todas las medidas que resulten precisas para que, por parte de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) se desarrollen todas las actuaciones probatorias a su alcance para determinar la realidad de los hechos alegados por el interesado, y resolver en consecuencia, dando cumplimiento con ello a los principios de buena administración que corresponden a esa administración local y a la Empresa Municipal de Transporte.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana