

Recordatorio de deberes legais á consellería de Infraestruturas e Mobilidade da obriga de responder expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación

Expediente: L.8.Q/349/23

Santiago de Compostela, 5 de xuño de 2023

Sra. conselleira:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX, con DNI XXX.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que:

- O día 12 de setembro de 2022 os autobuses da empresa Monbús que debían facer parada en Devesa (A Pobra do Caramiñal) en dirección Ribeira, non as fixeron e non puido utilizar o transporte público
- Ese mesmo día na estación de autobuses de Ribeira presentou reclamación e o día 26/10/2022 a través do rexistro electrónico remitiunas á Dirección Xeral correspondente.
- Que non obtivo resposta algunha aos seus escritos

Ante iso requirimos informe a esa Administración, que xa nola remitiu, co seguinte contido:

“(..) tras recibir as reclamacións do usuario presentadas o 12 de setembro e o 26 de novembro de 2022 púxose en contacto co operador para aclarar e remediar dita situación no momento que tivo coñecemento dos feitos.

Tamén, no momento de emisión do presente informe, remitiulle á empresa operadora un requirimento no que lle insta a cumprir a oferta aprobada, respectando os horarios e as paradas establecidas no proxecto de explotación. Mais, cómpre sinalar que a raíz da queixa presentada polo usuario ante a Valedora do Pobo comprobáranse os rexistros do Sistema de Axuda á Explotación (SAE), que permiten a coñecer a prestación real dos servizos mediante a xeolocalización dos vehículos, no mes de marzo co obxecto de coñecer se o operador está a

cumprir coa oferta de servizos actualmente. Da análise dos datos conclúese que o operador durante o mes de marzo cumpriu a oferta de servizos. (..)”

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRA. En relación ao déficit do servizo o día 12 de setembro de 2022, o informe da consellería sinala que ao recibir as reclamacións presentadas polo interesado remitíronse as mesmas á empresa concesionaria con indicación expresa de atender ás condicións do contrato. Así mesmo indícase que ao recibir a solicitude de informe requirido por esta institución, levouse a cabo un control do servizo deducíndose que non houbo alteracións do mesmo ao longo o mes de marzo.

SEGUNDO. Non se reflicte no informe da administración información ao respecto das respostas ás reclamacións presentadas polo interesado diante desa consellería. Nese sentido, o artigo 103 da Constitución Española sinala que a Administración Pública serve con obxectividade os intereses xerais e actúa de acordo cos principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración e coordinación, con sometemento pleno á lei e ao dereito. Así, o marco xurídico vixente configura un sistema de garantías da cidadanía na súa relación coa Administración que descansa sobre mecanismos de participación, cuxa finalidade responde a facer compatible a actuación eficaz da Administración co exercicio destes dereitos.

En calquera caso a Administración está obrigada a responder á cidadanía que acude a ela debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que ademais sexa unha resposta directa, rápida, exacta e legal, fundada en tempo e forma adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo elo con prontitude e sin demoras inxustificadas. Esta obriga é especialmente relevante tratándose da solicitude dunha persoa interesada nun procedemento como é o caso.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a esa consellería o seguinte recordatorio de deberes legais:

A administración deberá actuar de acordo cos principios de eficacia, economía e celeridade establecidos no artigo 103 da Constitución, contestando expresamente e por escrito, nos termos que estime oportunos, ás solicitudes e peticións que lle sexan formuladas, dentro dos prazos previstos na lexislación específica ou, no seu defecto nos prazos previstos na Lei 39/2015, de 1 de outubro, del Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo