DENUNCIA

Objeto de la denuncia:

Denuncia sobre el funcionamiento de la Junta Arbitral de Transportes de Alicante

Naturaleza de la actuación:

Investigación e informe

Fecha de finalización:

15 de octubre de 2024

Resultados de la actuación:

La investigación realizada **ha concluido lo siguiente**:

- Sobre la tramitación del arbitraje de transportes objeto de la denuncia:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, no se ha observado que el expediente estuviese paralizado.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha detectado que no se realizó el trámite de verificación de la legitimación activa de la persona solicitante de arbitraje que pudo observarse con la aportación del contrato de transporte a nombre de persona distinta. Esto supuso un retraso de alrededor de 40 días, de acuerdo con el calendario de vistas programado, si bien hay que tener en cuenta que, en materia de arbitraje de transportes, el único plazo que se establece es el del artículo 37 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje, que fija 6 meses para dictar laudo y, en este caso, no se habría incumplido.

Con respecto a la comprobación de oficio de la legitimación activa, el órgano gestor ha argumentado que en este caso se suscitaban dudas, porque, en su opinión, se podía interpretar que la persona solicitante era titular de “un interés legítimo”, y se apreciaba que había mantenido contactos frecuentes con la empresa transportista.

- Sobre la atención prestada:

El abundante número de correos electrónicos existentes entre la persona denunciante y el correo corporativo de la Junta, así como las notificaciones formales derivadas de la tramitación ordinaria del expediente y la reunión mantenida, permiten afirmar que la persona no ha estado desatendida y que se le ha dado información sobre sus solicitudes de información.

- Sobre el funcionamiento de la unidad de arbitraje:

Se ha verificado que no existen quejas formales de usuarios en los ejercicios 2023 y 2024 registradas en la aplicación corporativa de tramitación que coordina esta inspección, relacionadas con el sistema arbitral de transportes de la provincia de Alicante.

Por otra parte, salvo este caso concreto, la muestra de las fechas de tramitación de 20 expedientes en materia de consumo de fechas próximas al expediente objeto de denuncia por parte de la Junta Arbitral de Transportes de Alicante (JAT) permite apreciar que en éstos no se superan los tres meses y unos días desde la solicitud hasta la finalización. Observándose que el laudo se dicta a los pocos días de la vista oral, sin agotar nunca el plazo de seis meses previsto por la ley.

En cuanto al teletrabajo, se ha constatado que las dos personas adscritas a la JAT de Alicante estaban autorizadas para su realización por el responsable superior de personal de la Conselleria.

En vista de las conclusiones**, se han realizado las siguientes recomendaciones:**

- Sobre la tramitación de las solicitudes de arbitraje, en general:

Se considera que se debería verificar siempre la concurrencia o no de legitimación activa de la persona solicitante, ya sea como titular del derecho o como representante debidamente autorizado, como requisito previo al impulso del arbitraje, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 9, apartados 2 y 4*, in fine* del Real decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres; y artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando menos, procedería advertir a la parte solicitante de la situación habida cuenta que, como finalmente sucedió en el asunto de referencia, la parte demandada podría cuestionarla, con el consiguiente retraso en el procedimiento.

- Sobre la información a la ciudadanía:

Se recomienda revisar la página web y los impresos de solicitud con el fin de mejorar la información sobre los requisitos que deben reunir las personas solicitantes, así como la documentación a aportar con el fin de que ello redunde en la calidad de las solicitudes y se reduzcan los requerimientos.

Asimismo, resultaría conveniente explicar de manera didáctica y accesible en qué consiste el procedimiento, a quién corresponde la legitimación activa y sus plazos de tramitación, de forma que las personas interesadas puedan conocer estos detalles de manera autónoma y clara, sin necesidad de dirigirse, para cualquier consulta, al órgano tramitador, indicándole páginas web de otras administraciones que ofrecen una información más completa.

- Sobre la organización de la gestión:

Se ha recomendado que se valore si resulta necesario, en algún momento, elaborar instrucciones de coordinación de las juntas con la finalidad de que la organización del teletrabajo no repercuta en los señalamientos de vistas y en la atención presencial.