GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

Direcció General d'Indústria, Energia i Mines

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre, Torre 2
C/ Democràcia, 77 · 46018 València
012 · 963 866 000
www.gva.es

N/R: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INDUSTRIA
Servicio de Calidad y Control Industrial, Vehículos y Metrología
VCL/GCC/MDT/jpa
Exp: 23_550

INSTRUCCIÓN 3/2023	**CONSELLERÍA D'ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO**
ÓRGANO DEL QUE EMANA	Dirección General de Industria, Energía y Minas
ASUNTO	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS EN LA COMUNITAT VALENCIANA
DESTINATARIOS	Societat Valenciana d'Inspecció Tècnica de Vehicles, S.A. -SITVAL- Servicios Territoriales competentes en materia de Industria Órgano de supervisión de la prestación del servicio de ITV en la C.V.

El 11 de junio de 2013, la subdirección general de Industria de esta dirección general dictaba, en base a la normativa vigente en ese momento y a fin de homogeneizar las actuaciones que los servicios territoriales en materia de Industria realizaban, el procedimiento de actuación ante las reclamaciones que las personas interesadas presentaban por el servicio prestado en las estaciones de inspección técnica de vehículos (ITV, de ahora en adelante) de la Comunitat Valenciana.

De entonces a ahora, la normativa en materia de ITV ha sido modificada y actualizada.

El Anexo IV del *Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el cual se regula la inspección técnica de vehículos* recoge los requisitos respecto de las personas usuarias del servicio de ITV e indica que la estación de ITV tendrá que establecer documentalmente un procedimiento para la recepción, estudio y resolución de todas las quejas y reclamaciones que se produzcan con motivo de las inspecciones técnicas realizadas, que serán tratadas, estudiadas y resueltas siguiendo los mismos criterios. Así mismo, la estación de ITV tendrá que guardar registros de todas las quejas y reclamaciones recibidas, así como de las acciones tomadas a consecuencia de ellas.

El *Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consejo, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunidad Valenciana* constituye la normativa autonómica en materia de protección, defensa y promoción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de la Comunitat Valenciana. El *Decreto 77/1994, del Gobierno Valenciano, por el cual se regulan las Hojas de Reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana*[1], establece el modelo de hojas de reclamaciones a utilizar.

Pero no solo ha sido actualizada la normativa vigente sino que el servicio de ITV se presta actualmente mediante el régimen de gestión directa.

En conformidad con lo establecido en el *Decreto Ley 3/2022, de 22 de abril, del Consell, por el cual se autoriza la creación de la Societat Valenciana d'Inspecció Tècnica de Vehicles, S.A.,* desde la

[1] El modelo de hojas de reclamaciones viene recogido en la *Orden 4/2013, de 26 de marzo, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la cual se modifica el modelo de hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana* (https://dogv.gva.es/datos/2013/04/09/pdf/2013_3366.pdf).

CSV[redacted] URL de validación:https://www.tramita.gva.es/csv-front/index.faces?cadena[redacted]

finalización del periodo concesional, el servicio de ITV está prestándose en esta Comunitat por Societat Valenciana d'ITV, S.A., por encargo de la Generalitat.

El Decreto Ley 3/2022 mencionado designa, a la vez, al Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial -IVACE- como órgano de supervisión[2], conforme a lo que dispone el apartado f del artículo 2 del *Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el cual se regula la inspección técnica de vehículos*.

Posteriormente, en el Decreto 192/2022, de 4 de noviembre, del Consell, se establecen las funciones del órgano de supervisión de la prestación del servicio de ITV en la Comunitat Valenciana. Su artículo 3 contempla la emisión de informes relativos a reclamaciones de ITV presentadas, que deberán de emitirse en un plazo máximo de 20 días, previa solicitud del órgano competente en materia de Industria.

Por su parte, el artículo 13 el Decreto 175/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo asigna las competencias en materia de Industria y Seguridad Industrial, entre otras, a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, quien ejercerá las funciones de seguimiento y control de la prestación del servicio de ITV, así como la potestad sancionadora, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.2 del citado Decreto Ley 3/2022, de 22 de abril.

Como quiera que la persona usuaria del servicio de ITV puede presentar una queja o reclamación ante la estación de ITV y, a su vez, a cualquier órgano competente de la Administración (que trasladará la misma a los servicios territoriales competentes en materia de Industria por razón de territorio) resulta conveniente establecer y adecuar el procedimiento de actuación por el tratamiento de las solicitudes recibidas.

El tiempo transcurrido, los avances normativos y el cambio en el modelo de la prestación del servicio de ITV en la Comunitat hacen conveniente adaptar y actualizar el procedimiento a seguir en la tramitación de las reclamaciones que se puedan recibir.

Por todo lo expuesto, de acuerdo con los principios generales que rigen la actuación de las Administraciones Públicas, establecidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, así como lo dispuesto en el artículo 6 del mismo Cuerpo legal, en relación con el dictado de instrucciones y órdenes de servicio, atendidas las competencias que se atribuyen en este centro directivo en el *Decreto 175/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo* y en la Orden 10/2022, de 26 de septiembre, mediante la que se desarrolla el citado Decreto 175/2020, se dicta la presente instrucción dirigida a Societat Valenciana d'Inspecció Tècnica de Vehicles, S.A., los servicios territoriales competentes en materia de Industria y el órgano de supervisión de la prestación del servicio de ITV en la Comunitat Valenciana.

1- OBJETO

Son objeto de esta instrucción las tramitaciones de las reclamaciones que las personas usuarias del servicio de ITV presentan en las estaciones de ITV y aquellas que se reciben en los servicios territoriales competentes en materia de Industria.

[2] Las funciones del órgano de supervisión se han establecido en el *Decreto 192/2022, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se establecen las funciones del órgano de supervisión de la prestación del servicio de inspección técnica de vehículos en la Comunitat Valenciana* (https://dogv.gva.es/datos/2022/11/11/pdf/2022_10363.pdf).

CSV[redacted] URL de validación:https://www.tramita.gva.es/csv-front/index.faces?cadena[redacted]

Mediante el procedimiento que se detalla a continuación se pretende agilizar el proceso para no incurrir en un uso de recursos y tiempo innecesario.

2- PROCEDIMIENTO

a) La estación de ITV enviará al Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE), como órgano de supervisión del servicio de ITV, por correo electrónico preferentemente, copia de todas las reclamaciones recibidas junto con las respuestas remitidas a las personas usuarias. Cada reclamación habrá sido tratada, estudiada y resuelta por la dirección técnica de la estación de ITV, comunicando su respuesta a la persona usuaria e informándole de la posibilidad de elevar la reclamación ante la dirección general competente en materia de Industria.

b) En caso de que la persona usuaria presente la reclamación ante cualquier centro de la Administración y ésta llegue a los servicios territoriales competentes en materia de Industria, se tendrá que comprobar si adjunta la respuesta de la estación de ITV, pudiéndose dar una de estas dos situaciones:

1. La reclamación no adjunta la respuesta de la estación de ITV a la persona usuaria.

   En este caso, los servicios territoriales tendrán que solicitar al IVACE, como órgano de supervisión del servicio de ITV, la respuesta de la estación de ITV a la persona usuaria.

   Además, en la misma solicitud, el servicio territorial pedirá informe al IVACE[3] que, dependiendo de cada caso, realizará las gestiones oportunas solicitando las aclaraciones que considere convenientes a las estaciones de ITV.

   El IVACE emitirá informe, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 del *Decreto 192/2022, de 4 de noviembre, por el cual se establecen las funciones del órgano de supervisión de la prestación del servicio de inspección técnica de vehículos en la Comunitat Valenciana*, que será enviado al servicio territorial correspondiente, adjuntando la copia de la respuesta de la estación de ITV a la persona usuaria[4], para que emita su resolución[5].

2. La reclamación adjunta copia de la respuesta o hace referencia a ella.

   Se entenderá que la persona usuaria no está conforme con la respuesta obtenida por la estación de ITV y ha elevado la reclamación ante la dirección general competente en materia de Industria.

   En esta ocasión, los servicios territoriales deberán solicitar informe al IVACE, como órgano de supervisión del servicio de ITV, que, dependiendo de cada caso, realizará las gestiones oportunas solicitando las aclaraciones que considere convenientes a las estaciones de ITV.

   El IVACE emitirá informe, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 del *Decreto 192/2022, de 4 de noviembre, por el cual se establecen las funciones del órgano de supervisión de la prestación del servicio de inspección técnica de vehículos en la Comunitat Valenciana*, que será enviado al servicio territorial correspondiente para que emita su resolución[5].

---

[3] El informe del órgano de supervisión será de carácter preceptivo y no vinculante.
[4] Facilitada por la estación de ITV (que constará en los archivos del órgano de supervisión).
[5] Por delegación de firma de la persona titular de la dirección general con competencias en la materia.

CSV[redacted] URL de validación:https://www.tramita.gva.es/csv-front/index.faces?cadena[redacted]

3- ENTRADA EN VIGOR

La presente Instrucción entrará en vigor el día siguiente a su firma y será aplicable a todas las reclamaciones que se reciban a partir de la indicada fecha de entrada en vigor.

Esta Instrucción actualiza y sustituye el procedimiento de actuación, del 11 de junio de 2013, ante las reclamaciones que las personas interesadas presentaban por el servicio prestado en las estaciones de ITV de la Comunitat Valenciana, que queda sin efecto.

LA DIRECTORA GENERAL DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

Firmado por Silvia Cerdà Alfonso el 23/04/2023 08:18:54

GENERALITAT VALENCIANA

CSV[redacted] URL de validación:https://www.tramita.gva.es/csv-front/index.faces?cadena[redacted]