

"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 2001810

Fecha de inicio 03/07/2020

Promovida por

Materia Servicios públicos locales

Asunto Falta de respuesta a escrito de fecha 27 de abril de 2020.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Ayuntamiento de Alicante

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente

Pl. Ajuntament, 1

Alicante - 03002 (Alicante)

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Recibido su informe y sometido a alegaciones de la persona promotora de la queja, procedemos a resolverla conforme se expone a continuación.

Antecedentes

03/07/2020: La persona presenta queja. Manifiesta en esencia que, en fecha 27/04/2020, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Alicante exponiendo su desacuerdo con el servicio prestado por la empresa gestora del servicio municipal de abastecimiento de agua; en concreto, por falta de servicio presencial, sin que haya recibido respuesta del mismo. Solicitaba al ayuntamiento contestación al mismo en los términos siguientes:

«¿Cómo es posible que las oficinas de una empresa (Aguas Municipalizadas de Alicante – participada por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante en un 50%) que indiscutiblemente ofrece un servicio básico y esencial (servicio de suministro de agua potable) permanezcan cerradas mucho más allá de la finalización del estado de alarma (10/05/2020) hasta 31/05/2020 según el aviso (adjunto pantallazo) publicado en su sitio web ¿Quién tomó esta decisión? ¿El Excmo. Ayuntamiento de Alicante tiene conocimiento de ello y ha consentido esta clausura hasta junio de este año 2020? Quedo a la espera de su contestación».

Adjunta respuesta de la empresa gestora del servicio anterior al levantamiento citado en el que ofrecía su servicio no presencial telefónico y vía electrónica.

03/07/2020: Una vez admitida a trámite, se solicita informe al ayuntamiento citado sobre los siguientes extremos:

«Respuesta dada a la persona interesada. En el caso de que esta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado por aquella (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas; obligación de resolver) y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a su emisión».

25 y 28/09/2020: La persona promotora de la queja presenta nuevos escritos manifestando su insatisfacción con el servicio prestado vía electrónica, pues estima que ni es más rápido ni más sencillo que el presencial.

17/09/2020: Ante la falta de respuesta municipal, se emite primer requerimiento de emisión de informe al ayuntamiento.

02/10/2020: El ayuntamiento adjunta escrito de la empresa gestora del servicio en el que esta manifiesta que el 27/04/2020 la persona efectuó consulta semejante ante la misma y le fue dada respuesta vía correo electrónico en fecha 04/05/2020.

14/10/2020: Segundo requerimiento de informe al ayuntamiento exponiendo lo siguiente: "Hemos recibido su oficio de fecha 28 de septiembre, en el que se limita a poner en nuestro conocimiento que la empresa en cuestión respondió a la persona interesada, pero no consta respuesta municipal alguna a su escrito de 27 de abril ni, en consecuencia, a nuestra petición de informe".

18/11/2020: Último requerimiento de respuesta al ayuntamiento.

02/12/2020: Informe municipal. Se limita a remitir copia del expediente aportado por la empresa gestora del servicio en relación con la usuaria.

13/12/2020: Alegaciones de la persona promotora de la queja. En esencia, insiste en su desacuerdo con el servicio prestado por la empresa gestora del servicio, plantea su desacuerdo con la gestión del cambio de contadores, falta de reclamación de impagos a otras personas usuarias. Estima que el Síndic debería actuar de oficio en este asunto y que no está actuando con objetividad.

14/12/2020: Escrito de la persona promotora de la queja planteando que lo lógico sería unificar todas las quejas presentadas por ella en relación con el servicio prestado por la empresa en cuestión (además de la presente queja 2001810, las quejas 2003243, 2003882) en una sola y tramitarlas en un único expediente *porque se trata de lo mismo*. Estima que del informe municipal se deduce que ni la empresa ni el Ayuntamiento de Alicante (que elude su responsabilidad de ejercer el control sobre las actuaciones de la empresa) ya dieron a entender que no van a contestar a su escrito. El 13/01/2021 manifiesta idéntica opinión respecto a la falta de respuesta del ayuntamiento a su escrito de 27/04/2020.

Consideraciones

Actuación administrativa

El Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio de abastecimiento de agua potable, presta este mediante empresa con participación municipal, que se presenta en su página web del modo siguiente: «Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (Aguas de Alicante), cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona, 31, está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100% Capital Suez)».

La persona promotora de la queja, descontenta con el servicio prestado por la empresa, presenta escrito en fecha 27/04/2020 solicitando la contestación del Ayuntamiento sobre la falta del servicio presencial de aquella, en cuanto gestora de un servicio público esencial. Tal escrito es remitido asimismo a la empresa, que responde a la persona.

El ayuntamiento, si bien remite el escrito de la persona a la citada empresa, no se dirige en momento alguno a la misma, ni para emitir su opinión sobre el servicio del cual es titular y último responsable, ni para poner en conocimiento de la persona que ha dirigido aquel a la empresa citada.

Por ello, la persona, tal y como había solicitado en su escrito, queda a la espera de una respuesta municipal

que nunca le llegó, ni era intención municipal hacerle llegar en momento alguno.

Derechos fundamentales y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma Valenciana garantiza en su artículo 9 el derecho a una buena administración ("Sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena administración").

El Tribunal Supremo, en su Sentencia de fecha 20 de enero de 2014 (Fundamento Jurídico 3º), afirma: "El mandato constitucional contenido en el artículo 103 de la Constitución, a cuyo tenor la Administración Pública, que sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con el principio de eficiencia y con sometimiento a la ley y al Derecho, le impone un deber de buena administración (...)".

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispone en su artículo 3 que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Igualmente, deberán respetar en su actuación los principios de servicio efectivo a la ciudadanía, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos y ciudadanas, participación, objetividad y transparencia, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos, buena fe y confianza legítima.

Parecidos principios se recogen en los artículos 4, 5 y 26 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana junto a otros de interés, como los de responsabilidad por la gestión pública, buena administración y calidad de los servicios.

De los principios expuestos nace la obligación de la Administración de dar respuesta a los procedimientos iniciados por la ciudadanía en los plazos previstos en las normas que los regulen, adoptando las medidas (materiales, presupuestarias, de personal, etc.) que sean necesarias para cumplir tal deber legal.

Efectos de la actuación de la administración sobre los derechos y libertades citados

La actuación del Ayuntamiento de Alicante no ha resultado suficientemente respetuosa con el derecho de la persona a una buena administración, que en el presente supuesto implica obtener una *contestación a las preguntas de su escrito* de 27/04/2020.

La lógica reacción municipal debiera haber sido dar respuesta a las preguntas de la persona, indicando cuál es la posición del ayuntamiento (titular del servicio) frente a las cuestiones planteadas por aquella o, al menos, poner en su conocimiento que remitía su escrito a la empresa gestora. Esta última opción, implicaría que el ayuntamiento silencia toda opinión sobre el servicio del cual es titular, situación que aun no resultando deseable, hubiera permitido al menos a la persona reaccionar frente a ello.

En cualquier modo, es forzoso reflexionar acerca de la cuestión de fondo planteada en esta queja; el funcionamiento de los servicios públicos en época de pandemia.

Potenciar la administración electrónica es una de las misiones fundamentales de las leyes vigentes; las más recientes, del año 2015 (Leyes 39 y 40 de 1 de octubre, sobre procedimiento administrativo común y régimen jurídico de las administraciones públicas). Esta misión se ha visto reforzada en la actual situación sanitaria, en la que deben ofrecerse alternativas seguras a la población para acceder a los servicios públicos.

Pero, por otro lado, debe evitarse que dicha situación amplíe la llamada *brecha digital*, que dificulta a muchas personas el acceso a dichos servicios públicos por su dificultad de relacionarse con la administración

por medios electrónicos. Ello debe implicar un esfuerzo para los gestores públicos para mantener una atención presencial adecuada a las necesidades de la ciudadanía, reforzando los servicios presenciales y su seguridad, tanto para esta como para las personas que los prestan.

Respecto a las alegaciones de la persona promotora de la queja acerca de cómo deberían gestionarse otras quejas presentadas por ella en relación con la gestión del servicio por parte de la empresa responsable, simplemente decir que, con carácter general, es criterio de esta institución que las quejas, aun refiriéndose a la misma entidad (consellerías, ayuntamientos, entidades gestoras de servicios públicos, etc.) cuando se refieren a cuestiones materialmente diferentes, deben ser investigadas de modo separado, evitando la apertura de *causas generales*.

En el presente supuesto, la atención presencial, el modo de gestionar los contadores, la recaudación de los impagos, son cuestiones que, en este momento, merecen ser abordadas de modo independiente.

Conclusión

De la investigación realizada, se desprende que la actuación de la administración no ha sido suficientemente respetuosa con los derechos y libertades de la persona interesada, dado que se ha vulnerado su derecho a una buena administración que, en el presente supuesto, implica obtener una *contestación a las preguntas de su escrito de 27/04/2020*.

Para recomponer tal derecho y para evitar que en la actual situación de pandemia la llamada *brecha digital* pueda agravar la posición de las personas con dificultad para el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, se recomendará al Ayuntamiento de Alicante que dé respuesta expresa al escrito de 27/04/2020 y adopte las medidas necesarias para asegurar que la actual atención presencial del servicio de abastecimiento de agua es adecuada a las necesidades de la ciudadanía, reforzando (en su caso) los servicios presenciales, su calidad y su seguridad, tanto para aquella como para las personas que los prestan.

RESOLUCIÓN

Concluida la investigación, en aplicación del artículo 29 de la Ley del Síndic, formulamos las siguientes observaciones:

PRIMERO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Alicante que, por un lado, dé respuesta expresa al escrito de 27/04/2020 y, por otro, adopte las medidas necesarias para asegurar que la actual atención presencial del servicio de abastecimiento de agua es adecuada a las necesidades de la ciudadanía. Para el cumplimiento de este último objetivo, deberá aportar en un plazo razonable documento en el que, tras analizar la situación actual, valore si es necesario adoptar medidas al respecto para asegurar un servicio presencial seguro y de calidad tanto para la ciudadanía como para las personas que lo prestan y, en su caso, concrete una previsión temporal para la implantación de tales medidas.

SEGUNDO: Comunicar a la administración citada. Sus autoridades y/o personal funcionario estarán obligados a responder por escrito a la presente Resolución, a través del órgano competente, en término no superior al de un mes, manifestando si las observaciones finales realizadas por el Síndic son o no aceptadas. En tal sentido:

- Si las observaciones finales realizadas en la presente Resolución (recomendaciones, y en su caso, recordatorios, advertencias y/o sugerencias) son aceptadas, la respuesta deberá concretar un plazo razonable para su cumplimiento, transcurrido el cual, se deberá comunicar a esta institución el citado acto

de cumplimiento. Si expirado el mismo, la administración no adoptara las medidas citadas o no informase al Síndic de las razones que justifiquen tal situación, la persona promotora de la queja podrá ponerlo en conocimiento del Síndic y este comunicarlo a la máxima autoridad del organismo o departamento afectado.

- Si no fuera obtenida una respuesta adecuada, el Síndic incluirá este asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a Les Corts, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud. A la vista del contenido del informe remitido por el Síndic, la Comisión de Peticiones podrá solicitar de la Autoridad competente la instrucción del expediente correspondiente para la depuración de las responsabilidades disciplinarias en que pudiera haber incurrido el funcionario actuante o remitir al Ministerio Fiscal los antecedentes del caso, por si resultaren indicios de responsabilidad penal.
- En caso, de no aceptación, la respuesta deberá acompañarse de los motivos que justifiquen tal posición.

TERCERO: Poner en conocimiento de la persona promotora de la queja.

La presente resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana