



Ayuntamiento de Torreveija  
Sr. alcalde-presidente  
Plaza de la Constitución, 1  
Torreveija - 03180 (Alicante)

=====  
Ref. queja núm. 2002250  
=====

**Alcaldía**

**Asunto: Dificultades para obtener cita previa y lograr un certificado de empadronamiento**

Estimado Sr. Alcalde:

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 13/08/2020, **Dña. (...), con DNI nº (...)**, ha presentado una queja que ha quedado registrada con el número indicado más arriba.

Sustancialmente manifiesta los siguientes hechos y efectúa estas consideraciones:

“(...) 2 meses para poder recoger un certificado de empadronamiento. He ido a todos los sitios, se llama a todas las horas del día, de la noche, no hay manera de coger cita, y además de que tengo 70 años, estoy aburrida de ir a todos los sitios”.

Considerando que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, ha sido admitida, dando traslado de la misma a usted de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada ley.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la persona interesada, con fecha 20/08/2020, solicitamos al Ayuntamiento de Torreveija que nos detallara las medidas adoptadas para agilizar la obtención de certificados de empadronamiento.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el citado Ayuntamiento nos remite un escrito que tuvo entrada en esta institución con fecha 28/8/2020, en el que, entre otras cuestiones, nos indica lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 15/10/2020	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

“(…) El Ayuntamiento de Torreveja no obliga a relacionarse con el mismo por medios electrónicos salvo a los sujetos a que se refiere el artículo 14.2 y 14.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, PAC, y permite el uso de aquéllos previa identificación mediante DNI electrónico, certificado electrónico o sistemas de clave concertada CI@ve.

2. La atención presencial en las dependencias de Censo y Estadística ubicadas en C/ Unión Musical, 22 se obtiene tras la obtención de cita previa.

3. Debido a limitaciones derivadas de la falta de personal, en particular durante la temporada estival, la solicitud y obtención telefónica de cita previa para servicios presenciales en las dependencias de Censo y Estadística, podría no operar con los estándares de calidad requeridos.

4. Se ha gestionado con el Negociado de Censo y Estadística la obtención de cita previa para la autora de la queja, el martes 1 de septiembre a las 13:30 horas en las dependencias ubicadas en C/ Unión Musical nº 22.

5. Puesto que el Ayuntamiento carece de datos de contacto de la ciudadana citada, ruego a ese Síndic de Greuges comunique a la misma los datos de cita previa asignada”.

Con fecha 31/8/2020, remitimos el informe municipal a la autora de la queja para que presentara las alegaciones que estimara oportunas, lo que no consta que hiciera.

## **2.- Consideraciones a la Administración**

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

La obtención de los certificados de empadronamiento y de convivencia se ha convertido en un requisito ineludible, en la puerta de entrada, para solicitar prestaciones y ayudas públicas, tanto estatales, como autonómicas y municipales, y ello, a pesar del derecho reconocido a las personas interesadas a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración (artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

La realidad es que si las personas que solicitan esas ayudas y prestaciones no aportan los certificados de empadronamiento y de convivencia que le son requeridos en el plazo de 10 días, la Administración encargada de tramitar dicha ayuda acuerda el archivo del procedimiento sin más trámites.

Por ello, es vital que la expedición de los certificados de empadronamiento y de convivencia sea lo más rápida posible, bien se soliciten a través de internet, o bien se pidan de forma presencial en la oficina municipal.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 15/10/2020

**Página:** 2

La gestión de la pandemia provocada por la Covid-19 ha venido a complicar todavía más si cabe la rápida obtención de los mencionados certificados, ya que la limitación del aforo en las oficinas públicas para prevenir los contagios, ha provocado que las personas interesadas tengan que obtener una cita previa, la cual, por la cantidad de solicitantes y escasos medios personales, se concede con bastante demora, en el caso concreto de esta queja, con 2 meses de retraso.

En este sentido, son todavía muchas las personas que, debido a sus circunstancias personales, no pueden o no saben utilizar internet para relacionarse electrónicamente con la Administración. Esta “brecha digital” no puede perjudicar todavía más si cabe a las personas precisamente que son más vulnerables y precisan de mayor ayuda.

Por estas razones, habría que incrementar los medios personales y materiales que sean necesarios para los servicios municipales encargados de expedir estos certificados lo hagan de la manera más rápida posible y las citas previas no se demoren en el tiempo.

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **Al Ayuntamiento de Torrevieja**

- **RECOMENDAMOS** que se adopten todas las medidas organizativas que sean necesarias para reforzar los medios personales y materiales de los servicios municipales encargados de expedir los certificados de empadronamiento y de convivencia, con la finalidad de lograr su obtención en el menor tiempo posible y no se produzcan retrasos que imposibiliten la obtención de ayudas y prestaciones por parte de las personas solicitantes.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Agradeciendo su colaboración, le saluda atentamente.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana