

"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

<b>Queja</b>	<b>2101218</b>	
<b>Fecha de inicio</b>	14/04/2021	Ayuntamiento de Alboraya
<b>Promovida por</b>	(...)	Sr. alcalde-presidente
<b>Materia</b>	Servicios públicos locales	Miraculosa, 17
<b>Asunto</b>	Falta atención solicitud certificado empadronamiento.	Alboraya - 46120 (Valencia)
<b>Trámite</b>	Petición de informe. Resolución.	

Estimado Sr. Alcalde-Presidente:

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 14/4/2021 se presentó en esta institución escrito firmado por (...), con DNI (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

Sustancialmente manifestaba que ha intentado obtener un certificado de empadronamiento en la sede electrónica del Ayuntamiento de Alboraya con su certificado de la FNMT, y al no ser posible, ha intentado obtener cita previa vía telefónica, no habiendo podido contactar. Finalmente, se ha descargado la app municipal para solicitar la cita previa, pero tampoco funciona.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, la admitimos a trámite y se la trasladamos, de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada ley.

Con el objeto de contrastar lo que la persona promotora nos exponía en su queja, le solicitamos que en el plazo máximo de 15 días nos remitiera información suficiente sobre la realidad de los hechos y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto, y en concreto, nos informara sobre posibles problemas en el funcionamiento de la sede electrónica y en la app del municipio, así como si se han adoptado medidas para agilizar las solicitudes de cita previa para la obtención de certificados de empadronamiento.

Transcurrido dicho plazo sin haber obtenido la información solicitada, le requerimos con fecha 20/5/2021, remitiendo el Ayuntamiento de Alboraya con fecha 28/5/2021 informe en el que se dispone:

Vista la queja presentada por Dña. (...), ante el Síndic de Greuges informo:

- En la sede del Ayuntamiento de Alboraya ([sede.alboraya.es](http://sede.alboraya.es)), NO tenemos disponible el servicio para poder obtener un certificado de empadronamiento de forma automatizada.
- La atención telefónica al ciudadano, es de lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 h, funcionando todos los días con normalidad, para solicitar cita previa y otros trámites relacionados con el Ayuntamiento.
- La APP municipal está disponible para su instalación y utilización 24X7, estando disponible la agenda de CITA PREVIA con las citas libres para poder ser concertadas directamente por el ciudadano. Actualmente, para poder solicitar un certificado de empadronamiento, se debe realizar de forma presencial, llevándose el ciudadano inmediatamente o realizando la solicitud de forma telemática y se le remite dicho certificado al buzón de notificaciones.

No tenemos constancia de ningún fallo técnico por el que no funcione la sede, la central telefónica o la APP en las fechas en las que se refiere la queja”.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo a la interesada para que, si lo consideraba conveniente, formulara escrito de alegaciones, sin que hasta el momento conste que éste se haya presentado.

## 2.- Fundamentación legal.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido, procedemos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente.

La necesidad de obtener los volantes y certificados de empadronamiento es urgente para muchas personas que precisan otros documentos oficiales o solicitar ayudas y prestaciones: DNI, tarjetas de residencia, pasaporte, expedientes de matrimonio, tramites notariales o registrales, expedientes de regulación de trabajo temporal (ERTE), subvenciones para empresas, ayudas sociales, ayudas covid, renta valenciana de inclusión, ingreso mínimo vital, trámites de matrícula escolar o sanitarios, etc.

A la vista está que 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 necesitan esos documentos oficiales u obtener ayudas y prestaciones, no aportan los certificados de empadronamiento y de convivencia que le son requeridos en el plazo de 10 días, la Administración acuerda el archivo del procedimiento sin más trámites, entendiendo que dicha persona ha desistido voluntariamente de su solicitud.

En efecto, el artículo 68.1 de la mencionada Ley 39/2015, dispone lo siguiente:

“Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición (...)”.

Por su parte, el artículo 73, en sus apartados 2 y 3, de la referida Ley 39/2015, también recoge esta drástica consecuencia:

“En cualquier momento del procedimiento, cuando la Administración considere que alguno de los actos de los interesados no reúne los requisitos necesarios, lo pondrá en conocimiento de su autor, concediéndole un plazo de diez días para cumplimentarlo.

A los interesados que no cumplan lo dispuesto en los apartados anteriores, se les podrá declarar decaídos en su derecho al trámite correspondiente. No obstante, se admitirá la actuación del interesado y producirá sus efectos legales, si se produjera antes o dentro del día que se notifique la resolución en la que se tenga por transcurrido el plazo”.

Esta institución considera que las Administraciones públicas, en ningún caso, y especialmente en estos momentos, en los que se producen retrasos como consecuencia de la pandemia de la Covid-19, deberían requerir la aportación de aquella documentación que ya posean otras Administraciones públicas. No es justo que la ciudadanía acabe sufriendo las consecuencias negativas de la falta de interoperabilidad o del deficiente intercambio de información entre ellas.

Dicho en otros términos, si una Administración necesita comprobar algún dato que está en posesión de otra entidad pública, lo que debe hacer es consultar o solicitar dicho dato a la Administración pública correspondiente y no requerírsele al solicitante, quien tiene el derecho a no aportarlo.

No obstante lo anterior, mientras no se respete el derecho a no aportar los documentos o datos que ya tienen las Administraciones públicas, 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 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 retraso.

Por otra parte, 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.

En consecuencia, habría que incrementar los medios personales y materiales que sean necesarios para que el servicio encargado de expedir estos certificados lo haga de la manera más rápida posible y las citas previas no se demoren en el tiempo.

### 3. Consideraciones a la Administración.

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, consideramos oportuno **RECOMENDAR al Ayuntamiento de Alboraya** que se adopten medidas para mejorar el sistema de cita previa y que los certificados de empadronamiento se expidan en el menor tiempo posible, ayudando, especialmente, a las personas cuya situación es más vulnerable y no tienen acceso, por falta de medio o de conocimiento, a las nuevas tecnologías.

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.

Esta resolución se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana