

"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	2300445
Materia	Vivienda
Asunto	Denuncia desperfectos vivienda y situación servicios básicos en vivienda ocupada. Falta de respuesta.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. El 07/02/2023 registramos un escrito en el que la persona interesada manifestaba que el pasado 12/03/2021 se dirigió al Ayuntamiento de Benejúzar denunciando los desperfectos causados en su vivienda como consecuencia del mal estado de la vivienda superior a la suya, ocupada por una familia a la que el Ayuntamiento le ha facilitado el suministro de agua potable, sin que hasta el momento haya obtenido respuesta.

1.2. El 17/02/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería al Ayuntamiento de Benejúzar que, en el plazo de un mes, nos remitiera información acerca del estado de tramitación del escrito presentado por la persona interesada, así como plazo previsto para su resolución y notificación.

1.3. El 08/03/2023 registramos el informe remitido por la Administración. En esencia, exponía lo siguiente:

Dña. (...) con número de Tarjeta de Residencia (...) con domicilio en CALLE (...) de este municipio, solicitó alta en el suministro de agua potable, aportando certificado de empadronamiento, justificante del pago de la tasa, contrato de Iberdrola y libro de familia, la cual tiene 3 niños menores de edad.

El agua es un servicio básico de suministro de primera necesidad, por lo que el Ayuntamiento viendo toda la documentación aportada y habiendo pagado la tasa para el alta, es más que evidente que le teníamos que facilitar dicha petición.

El Ayuntamiento no puede dejar a una familia con tres niños menores de edad en desamparo y con riesgo de exclusión social.

Los problemas existentes con terceros en tema personal no son competencia de este Ayuntamiento.

Desde el Juzgado de Paz de Benejúzar, siempre se ha intentado solucionar las discrepancias que hay entre DÑA. (...) y DÑA. (...), siendo totalmente imposible por ambas partes

1.4. El 08/03/2023 el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada para que, si ésta lo considerase conveniente, formulara escrito de alegaciones.

1.5. El 22/03/2023 la persona interesada presentó escrito de alegaciones, en el que se reiteraba en su escrito inicial, expresando su opinión sobre la actuación del Ayuntamiento de Benejúzar respecto a la ocupación de viviendas, y expresando sus dudas acerca de la documentación aportada por la solicitante del suministro de agua potable.

2 Consideraciones

El objeto de la queja viene constituido por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Benejúzar al escrito presentado por la persona interesada el 12/03/2021, en el que denunciaba daños en su vivienda procedentes de la vivienda superior a la suya.

En el informe remitido, se hace referencia a la problemática expuesta por la persona interesada, si bien no se hace mención a la notificación a ésta de una respuesta a su escrito.

A este respecto, esta institución no puede sino recordar que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos, siendo el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

El artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y *en un plazo razonable*».

Así las cosas, el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Por su parte, el artículo 80.1 de esta misma norma prescribe que «la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo».

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prescribe que,

1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- (...)
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- (...).

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que:

1. Los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...).
2. Los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes.

A la vista de lo expuesto, es indiscutible que este Ayuntamiento tiene el deber de dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos con celeridad, agilidad y eficacia, obligación que persiste aunque haya vencido el plazo de resolver, y la ausencia de respuesta supone un funcionamiento anormal de esta Administración, que debe ser puesta de manifiesto por esta institución.

3 Resolución

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, se formula la siguiente **RESOLUCIÓN**:

PRIMERO: Formular al Ayuntamiento de Benejúzar RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante.

SEGUNDO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Benejúzar que proceda a dar respuesta al escrito presentado por la persona interesada con fecha 12/03/2021, resolviendo todas las cuestiones planteadas por ésta.

TERCERO: Notificar al Ayuntamiento de Benejúzar la presente resolución, para que en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de las recomendaciones contenidas en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

CUARTO: Notificar la presente resolución a la persona interesada.

QUINTO: Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana