

"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	2303172
Materia	Servicios públicos y medio ambiente.
Asunto	Gabinete de la Consellera. Falta de respuesta a escrito de queja presentado con fecha 20/9/2023 sobre el anteproyecto constructivo del sistema integral de saneamiento de L'Horta Sud y reutilización de aguas residuales (Valencia).
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. El 23/10/2023, (...), presentó un escrito de queja en el que manifiesta que, con fecha 20/9/2023, ha presentado una queja sobre el anteproyecto constructivo del sistema integral de saneamiento de L'Horta Sud y reutilización de aguas residuales (Valencia), sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

1.2. El 23/10/2023, admitida la queja a trámite, se requiere a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio el envío, en el plazo legal máximo de un mes, de una copia de la resolución motivada dictada en contestación a la queja presentada con fecha 20/9/2023, sin haber obtenido ninguna respuesta hasta el momento. Este requerimiento de informe fue recibido por dicha Conselleria el día 2/11/2023.

1.3. No consta que la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio haya solicitado la ampliación de dicho plazo en un mes, al amparo de lo dispuesto en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2 Consideraciones

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el caso que nos ocupa, no consta que la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio, en contestación a la queja presentada con fecha 20/9/2023, haya dictado y notificado la correspondiente resolución motivada dentro del plazo máximo de un mes.

El artículo 30.1.a) del Decreto 41/2016, de 15 de abril, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, contiene la siguiente definición de queja:

"Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado".

El artículo 31.3 del referido Decreto hace hincapié en la necesidad de resolver con rapidez las quejas presentadas por los ciudadanos:

“Se observará celeridad y rapidez en la gestión, sin necesidad de agotar los plazos establecidos, tratando siempre de imprimir la máxima prontitud, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en tramitar las quejas resulte esencial para la eficacia de una posible mejora”.

Finalmente, el artículo 35.1 de dicho Decreto contempla el plazo máximo de un mes para responder de forma motivada a las quejas:

“Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos”.

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

La Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 23/10/2023 -y recibido por dicha Conselleria el día 2/11/2023-, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si dicha Conselleria se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Resolución

Primero: RECOMENDAMOS que se dicte y notifique la correspondiente resolución motivada en contestación a la queja presentada por el autor de la queja con fecha 20/9/2023.

Segundo: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de contestar motivadamente las quejas que presenten los ciudadanos en el plazo máximo de un mes.

Tercero: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Cuarto: La Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio está obligada a responder por escrito **en un plazo no superior a un mes** desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- 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.

- La no aceptación habrá de ser motivada.

Quinto: La presente resolución será notificada a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio y al autor de la queja.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana