

"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>2303767</b>
<b>Materia</b>	Procedimientos administrativos.
<b>Asunto</b>	Padrón Municipal de Habitantes. Situaciones especiales.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1. El 12/12/2023 la persona autora de la queja manifiesta (en resumen) que en los siguientes municipios rechazan realizar empadronamientos en situaciones especiales (residencia en infraviviendas, personas sintecho, etc):

- Por un lado, el Ayuntamiento de Torrent, que dio la siguiente respuesta a su consulta (todo ello por correo electrónico):

"No existe la posibilidad de un empadronamiento especial. La normativa que regula el padrón de habitantes es muy clara al respecto, para empadronarse se necesita acreditar la titularidad de la vivienda o la autorización del propietario o titular del contrato. Si el titular del contrato no le da la autorización, posiblemente sea porque puede haber un perjuicio para él o cualquier otra circunstancia que desconocemos (...) Para ser atendida por los SS.SS es requisito que esté empadronada en el municipio, con lo cual sería necesario que incidiese con el arrendatario para que le autorizase". (...)

Aquella precisa que, a la vista de esta respuesta, presentó por registro electrónico una queja solicitando que se habilitaran los medios para dar cumplimiento efectivo a las resoluciones estatales que regulan los empadronamientos, incluyendo los casos especiales. Además, pidió que mientras gestionan los casos de empadronamiento especial, los servicios municipales atendieran a las personas que pudieran demostrar su vecindad en el municipio, aunque aún no hubieran podido empadronarse.

- Por otro lado, el Ayuntamiento de Catarroja dio la siguiente respuesta a una previa consulta (asimismo, vía correo electrónico):

"El Ayuntamiento no tiene un trámite específico para empadronamientos especiales. Se estudia cada caso en concreto, pues no queremos abrir el que una persona venga y nos diga que quiere empadronarse en la calle y lo tengamos que hacer".

Le respondieron enviándole la normativa. Le llamó la técnica del servicio de atención ciudadana para decirle que no empadronaban a personas en situación de calle porque dudaban de que en muchos casos realmente vivieran en la calle y porque no se podía asegurar que les llegaran las notificaciones. Con respecto a las personas que viven en habitaciones, señaló que se deben empadronar donde viven y si no lo hacen es porque quienes les alquilan deben estar cobrando ayudas y no quieren empadronarles.

La persona autora de la queja concluye que los citados Ayuntamiento no admiten empadronamientos especiales, salvo alguna excepción, para la cual recurren a entidades sociales para que les empadronen en sus sedes.

1.2. El 22/12/2023 admitimos la queja a trámite y requerimos a los citados ayuntamientos informe sobre los siguientes extremos:

Al Ayuntamiento de Torrent, respecto al escrito de 29/09/2023:

¿Ha sido puesta a disposición de la persona respuesta expresa, dictada por órgano competente, ajustada a lo solicitado, justificada y (en su caso) con indicación de cómo recurrirla? De no ser así, concreta previsión temporal para hacerlo, de modo que la persona obtenga un compromiso expresado en días, semanas, o fecha cierta, que no deberá perjudicar el mejor derecho de terceras personas a una respuesta previa.

A ambos Ayuntamientos (Torrent y Catarroja):

¿Cuál es el criterio municipal en los supuestos en los que una persona reside de forma efectiva en el municipio, pero en una infravivienda, sin domicilio, sin techo (en la calle, por ejemplo) o incluso en un inmueble en el que su titular o poseedor consiente en la práctica tal residencia, pero se niega a autorizarla formalmente (cuando en todos estos lugares es razonable esperar que en un plazo prudencial se les podrá hacer llegar una comunicación)?

¿Le da de alta en el padrón (por ejemplo: por circunstancias especiales o por cualquier otra vía)?

¿Le niega el alta en el padrón? En este caso: ¿por qué motivo? ¿en qué situación social queda la persona que reside de forma efectiva en su municipio, pero a la que se ha negado la vecindad?

Acto recibido el 26/12/2023 por el Ayuntamiento de Catarroja y el 28/12/2023 por el Ayuntamiento de Torrent.

1.3. El 29/12/2023 recibimos informe del Ayuntamiento de Catarroja que, en resumen, expone que aplica la normativa vigente para los casos de empadronamientos en supuestos especiales. Concluye: «(...) en ningún caso negamos el alta en el padrón de habitantes de este Ayuntamiento y para evitar que toda persona que viva en nuestro municipio no quede en situación total vulnerabilidad debe acudir a los Servicios Sociales Municipales para hagan un seguimiento de su situación social».

1.4. El 05/01/2024 remitimos dicho informe a la persona autora de la queja a efectos de alegaciones. No son presentadas.

1.5. El 30/01/2024 recibimos informe del Ayuntamiento de Torrent que, en resumen, expone que no había recibido la reclamación de la persona autora de la queja, pues la remitió a otro Ayuntamiento (Torrent; Girona), que dará respuesta a la misma y que aplica la normativa vigente en estos supuestos.

1.6. En esta misma fecha (30/01/2024) remitimos dicho informe a la citada persona a efectos de alegaciones. Consta sin embargo recibido el 11/03/2024. No son presentadas.

## 2 Consideraciones

### 2.1 Análisis de la actuación administrativa

La razonable respuesta contenida en los informes de ambos Ayuntamientos no coincide con la dada por sus servicios a la persona autora de la queja mediante correo electrónico. Este medio, aun pudiendo considerarse (salvo excepciones tasadas) como una vía de comunicación no formal, es válido para la transmisión de información general a la ciudadanía sobre sus servicios.

La información que la Administración debe dar a la ciudadanía sobre sus servicios no debe generar incertidumbre en las personas, como ocurre con la ofrecida a la promotora de la queja. Así:

- Respecto al Ayuntamiento de Torrent: La respuesta es desafortunada en expresiones como: “No existe la posibilidad de un empadronamiento especial. La normativa que regula el padrón de habitantes es muy clara al respecto, para empadronarse se necesita acreditar la titularidad de la vivienda o la autorización del propietario o titular del contrato (...) Para ser atendida por los SS.SS es requisito que esté empadronada en el municipio, con lo cual sería necesario que incidiese con el arrendatario para que le autorizase”).

Como vemos, esta respuesta no se ajusta a la normativa vigente.

- Respecto al Ayuntamiento de Catarroja: La respuesta contiene una declaración injustificadamente restrictiva. Así: “(...) no queremos abrir el que una persona venga y nos diga que quiere empadronarse en la calle y lo tengamos que hacer”. Si una persona *quiere* (puede que no tenga otra opción) empadronarse en la calle, el Ayuntamiento deberá hacerlo si aquella cumple los requisitos.

Por tanto, estimamos necesario que ambas corporaciones transmitan instrucciones claras a sus departamentos para que estos la faciliten a la ciudadanía.

Esta necesidad es aún mayor si tenemos presente que esta materia afecta de modo particular a colectivos de personas en situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad, que deben ser objeto de atención preferente y prioritaria por esta Institución (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana: artículo 19).

Así, conforme a la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (artículo 25.3) el Síndic debe proteger los derechos de las personas que alcancen la condición de vecinos; requisito necesario para acceder a varios servicios (algunos de ellos, esenciales: asistencia sanitaria, educación, etc).

Por tanto, el Síndic debe atender aquellas situaciones en las que se limita la posibilidad de las personas de alcanzar la vecindad en los municipios de su residencia efectiva y asegurar que obtengan información y orientación claras para ello.

Tenemos asimismo presentes:

- Las especiales condiciones de vulnerabilidad de las personas con residencia efectiva en un municipio en infraviviendas, sin techo o incluso en inmuebles identificados, pero sin autorización de su titular o poseedor.

- El deber de los Ayuntamientos de que sus padrones de habitantes se ajusten a la realidad y la correlativa obligación (y derecho) de toda persona que viva en España inscribirse en el padrón del municipio en el que resida habitualmente (artículos 17.2 y 15 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local).

## 2.2 Efectos de la actuación administrativa sobre los derechos y libertades de la persona interesada

Tras la investigación realizada, estimamos que la actuación de los citados Ayuntamientos no ha sido suficientemente respetuosa con el derecho de la persona a una buena administración (Estatuto de Autonomía: artículo 9) en relación con el derecho a obtener información correcta y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan a las solicitudes que se propongan realizar y sean de competencia municipal (artículo 138.f de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana) y con el derecho (y deber) de las personas a empadronarse en el municipio de su residencia efectiva para alcanzar la condición de vecindad y acceder a servicios públicos.

Se recomendará a los Ayuntamientos que den instrucciones a sus servicios en relación con el procedimiento de empadronamiento en situaciones especiales para que sea transmitida claramente a la ciudadanía y que publiquen en sus sedes electrónicas información completa, correcta y en ubicación previsible relativa al citado procedimiento, que no nos consta ni en la de Torrent (enlace: [Ajuntament de Torrent](#)) ni en la de Catarroja (enlace: [Sede Electrónica - AJUNTAMENT DE CATARROJA \(sedipualba.es\)](#)).

## 3 Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) resolvemos:

PRIMERO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Torrent que dé instrucciones claras a los servicios responsables de la gestión del padrón de habitantes para que sea transmitida claramente a la ciudadanía y publique en su sede electrónica información completa, correcta y en ubicación previsible, todo ello en relación con el procedimiento de empadronamiento en situaciones especiales.

SEGUNDO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Catarroja que dé instrucciones claras a los servicios responsables de la gestión del padrón de habitantes para que sea transmitida claramente a la ciudadanía y publique en su sede electrónica información completa, correcta y en ubicación previsible, todo ello en relación con el procedimiento de empadronamiento en situaciones especiales.

TERCERO: Comunicar a ambos Ayuntamiento, que deberán trasladar esta Resolución al órgano investigado y a su superior jerárquico para que adopten las citadas medidas con el fin de corregir la situación. El superior jerárquico deberá respondernos por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Tal respuesta habrá de manifestar, **de forma inequívoca**, su posición respecto a las anteriores observaciones, de modo que:

- Si las acepta, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.

- Si no las acepta, deberá justificar los motivos.

CUARTO: Notificar la presente Resolución a la persona autora de la queja. Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana