

"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 2401903
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Responsabilidad Patrimonial. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401903. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial que interpuso el 18/01/2021, derivada del expediente de dependencia de su padre.

La interesada manifestaba en su escrito que, ante la falta de respuesta, con fecha 11/03/2022 y número de registro GVRTE/2022/746818, presentó nueva instancia en la que solicitaba que se resolviera el expediente y que se identificara al personal que tramitaba el procedimiento, a la que tampoco ha recibido respuesta expresa.

Por ello, el 21/05/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, remitido a esta institución después de haber solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión, la Conselleria exponía, expresamente, que:

La reclamación presentada con fecha 18 de enero de 2021 por (...), heredera representante de (...), en la que viene a solicitar el pago con carácter retroactivo de una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial durante los meses que el interesado permaneció en la Residencia Azahar del Mediterráneo de Castellón se ha tramitado como una solicitud de derechos económicos pendientes en expedientes de personas fallecidas con Programa Individual de Atención (PIA).

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2022, se dictó la resolución por la que se DECLARA QUE NO HA LUGAR a la solicitud formulada por (...), heredera de la persona titular del expediente para el reconocimiento, con carácter de atrasos, de una prestación económica por los servicios vinculados a la atención residencial.

Esta resolución se ha intentado notificar en tres ocasiones, siendo la primera notificación (7/11/2022) infructuosa por "desconocido" y la segunda (21/12/2022) infructuosa por "dirección incorrecta".

La notificación emitida el 12 de enero de 2023 tampoco ha podido ser entregada el día 19 de enero de 2023, en primer intento, y el día 23 de enero de 2023, en segundo intento, por "ausente reparto"

Para indicar un nuevo domicilio a efecto de notificaciones en el expediente de dependencia, solicitar el reenvío de las mismas o copia de una resolución, los interesados

pueden personarse en los Servicios Sociales del Ayuntamiento al que está asignado un expediente de dependencia, lo que permite que estos trámites sean más ágiles.

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito, de fecha 16/08/2024, en el que, sustancialmente, manifestó:

1. Que en su escrito de reclamación de Responsabilidad Patrimonial hizo constar su teléfono y que en la documentación aportada al expediente constan todos los herederos de la persona dependiente y sus domicilios, sin que la Administración hubiese hecho constar un intento de notificación en otro domicilio diferente.
2. Que no había sido atendido su escrito de 11/03/2022 (por cuya respuesta esta institución ya preguntó expresamente en la Resolución de inicio de investigación de esta queja).

Por todo ello, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En su informe, registrado de entrada en esta institución el 21/01/2025, fuera del plazo establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, la Administración manifestó que, tal y como se nos había indicado en el anterior informe, esta resolución se había intentado notificar en tres ocasiones y adjuntaba copia de los certificados de imposibilidad de entrega emitidos por correos.

La Conselleria indicó expresamente que “No consta en el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA», ninguna diligencia que deje constancia de la realización de alguna actuación adicional tendente a asegurar el conocimiento del acto por la interesada” y que no se había llevado a cabo la publicación en el BOE según lo previsto en el artículo 44 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; Pero que, no obstante, en breve se realizaría dicha publicación.

Finalmente, en relación con las causas por las que no se dio respuesta a la instancia presentada por la promotora de la queja en marzo de 2022 (GVRTE/2022/746818), la Administración indicó que dicha reclamación no había sido dirigida a la unidad administrativa competente y, por lo tanto, no tuvo conocimiento de ella. No obstante, expresamente manifestó que

cabe señalar que en noviembre de 2022 se resolvió el procedimiento. La resolución emitida –que tal y como se ha indicado no pudo ser entregada– daba respuesta a las cuestiones que se plantean en dicha reclamación: por una parte, se resolvía el procedimiento y, por otra, en la misma se identifica la autoridad competente para dictar resolución (persona titular de la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito en el que manifestó que en el buzón no se le había dejado aviso y en el que, expresamente, manifestó:

Asimismo, en los escritos presentados por (...), en fecha 18/01/2021 y de fecha 11/03/2022 dirigidos a la Vicepresidencia y Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, aparece el

teléfono de (...) y en el escrito de fecha 18/01/21 también su email, curioso que no se intentara por una de estas dos vías.

La interesada sostiene en su escrito que no ha lugar a la aplicación del artículo 44 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común y solicita que se le notifique de nuevo la resolución.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que, efectivamente, tal y como había manifestado la promotora de la queja en su escrito inicial de queja, desde que presentara la Reclamación de Responsabilidad Patrimonial el 18/01/2021, no había recibido la resolución. Es a raíz de la formulación de la queja cuando la interesada conoce que su expediente (tramitado como una solicitud de derechos económicos pendientes) fue resuelto con fecha 04/11/2022, declarando no haber lugar a la solicitud formulada.

No obstante, de la instrucción de la queja se extrae que, desde que la Administración dictara el acto hasta que fue preguntada por esta institución, había intentado notificarlo hasta en tres ocasiones:

- **09/11/2022** (devuelto a origen el 29/11/2022, según el certificado de correos, por “desconocido”).
- **22/12/2022** (devuelto a origen el 11/01/2023, por “desconocido”).
- **13/01/2023** (devuelto a origen sobrante el 31/01/2023). De este último intento de notificación, debemos señalar que se ha acreditado, mediante el correspondiente certificado de correos, que se hicieron dos intentos (el primero el día 19/01/2023 a las 13.15 horas y el segundo el 23/01/2023 a las 16.18 horas), con el resultado de “Ausente” y consta “se dejó Aviso en buzón”.

La interesada ha negado que se dejara el aviso, pero este es un hecho que esta institución no puede discutir. No podemos olvidar que la Ley atribuye al operador postal la presunción de veracidad. Así el artículo 22.4 Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece que “la actuación del operador designado gozará de la presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales (...)”.

Este aviso pretende evitar que, por estar ausente el destinatario, tenga que sufrir de forma automática las consecuencias de una notificación edictal. Tras ello, el artículo 42 de la Ley 39/2015, establece expresamente que, “si el segundo intento también resultara infructuoso, se procederá en la forma prevista en el artículo 44”.

Por lo tanto, conforme a lo establecido en el artículo 44 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común, procede la notificación por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado». De ahí que preguntáramos a la Administración si había procedido conforme a lo establecido en este artículo y solicitásemos que, en caso afirmativo, nos remitiese copia del Anuncio.

La Administración nos informó (en informe de fecha 14/01/2025) de que aún no se había llevado a cabo la publicación en el BOE. Hemos visto que la última notificación fue devuelta a origen (al no ser retirada de correos) el 31/01/2023. Es decir, que dos años después la Administración no había procedido a dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 44.

Si bien no existe un plazo específico para la remisión del anuncio de notificación al BOE, debe tenerse en cuenta que entre los principios que rigen la actuación de la Administración destaca el principio de eficacia (artículo 103 de la Constitución Española). Ello y el derecho a una buena Administración obligan a ésta a hacerlo en un plazo razonable; plazo que, a juicio de esta institución, podría asimilarse al plazo de 10 días, a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, en el que debe cursarse toda notificación, establecido en el artículo 40 de la Ley 39/2015. No podemos olvidar que la notificación no se entenderá correctamente realizada hasta su publicación en el BOE.

La Disposición Adicional Primera de Real Decreto 181/2008, de 8 de febrero, de ordenación del diario oficial «Boletín Oficial del Estado», establece que “Los anuncios de notificación serán publicados dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción, salvo los supuestos de imposibilidad técnica, solicitud de un plazo de publicación superior por el órgano remitente o que el anuncio de notificación requiera de subsanación”.

Por otro lado, no queremos dejar de hacer referencia al hecho de que, tal y como pareció apuntar la interesada en su escrito de alegaciones cuando señaló que en su expediente estaba su correo electrónico y también los domicilios de otros herederos, la notificación edictal reviste carácter supletorio. Efectivamente, de acuerdo con el Tribunal Constitucional la notificación por edictos tiene un carácter excepcional, debiendo ser considerada como remedio último, siendo únicamente compatible con el artículo 24 de la Constitución si existe certeza o, al menos la convicción razonable de la imposibilidad de localizar al demandado (Sentencias 48/82, de 31 de mayo, 63/82, de 20 de octubre y 53/03, de 24 de marzo, entre otras muchas). Pero, en este caso, la Administración no ignoraba el lugar donde debía realizar la notificación (la propia interesada ha reconocido que el domicilio al que se dirigió la última notificación era correcto). Esta era la tercera ocasión en que se intentaba notificar; luego, parece claro que, tras la devolución de los dos primeros intentos por desconocido, la Administración continuó desplegando su actividad para asegurar el conocimiento del acto por la interesada.

Lo que no puede pretenderse es que la Administración tenga que realizar inagotables intentos para notificar el acto, pues, realizado el intento en el domicilio de la persona interesada, la Ley le obliga a repetirlo por una sola vez. De lo informado por la Conselleria y del examen detenido de la certificación de imposibilidad de entrega de Correos se extrae que, tal y como dispone el artículo 42 de la Ley 39/2015, el segundo intento se realizó dentro de los tres días siguientes (a estos efectos debe tenerse presente que los días 20 y 21 de enero de 2023, sábado y domingo, eran inhábiles) y en una hora distinta, dejando un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Por lo tanto, habiendo resultado infructuoso, procede la notificación en el BOE.

Tampoco podemos dejar de señalar que, en cualquier caso, la interesada es concedora de que sus pretensiones fueron desestimadas por Resolución de fecha 04/11/2022 desde que, con fecha 05/08/2024, se le trasladó, desde esta institución, el informe de la Administración y en ese informe la Administración manifestó expresamente que

Para indicar un nuevo domicilio a efecto de notificaciones en el expediente de dependencia, solicitar el reenvío de las mismas o copia de una resolución, los interesados pueden personarse en los Servicios Sociales del Ayuntamiento al que está asignado un expediente de dependencia, lo que permite que estos trámites sean más ágiles.

No nos consta, tampoco, que así lo haya hecho. Habría podido recoger la notificación y, en su caso, si así lo considerara, recurrirla.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN** de remitir a esta institución, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento de queja.
2. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración, por no remitir la información solicitada en los plazos establecidos para ello, se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic de Greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN** de notificar las resoluciones y actos administrativos conforme se determina en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
4. **RECOMENDAMOS** que, en los casos en los que deba proceder a la notificación edictal, ordene la inserción del anuncio de notificación a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 10 días desde el momento en el que proceda su publicación.
5. **SUGERIMOS** que, en caso de que aún no hubiese procedido a la notificación edictal en el caso que analizamos, proceda, sin más demora, a ordenar la inserción de anuncio de notificación de la Resolución de fecha 4 de noviembre de 2022.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana