

"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 2403189
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta cambio titularidad.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403189, en la que la persona interesada denunciaba la presunta inactividad del Ayuntamiento de Xirivella y de Aguas de Valencia ante la solicitud de cambio de titularidad del suministro de agua en una vivienda en la que no reside.

Admitida a trámite la queja, con fecha 04/09/2024 solicitamos a la referida administración local y a Aguas de Valencia que nos enviaran informes sobre este asunto.

El 19/09/2024 el Ayuntamiento de Xirivella aportó el informe requerido en el que comunica que ni en el Registro de Entrada ni en la Oficina de Información al Consumidor consta la presentación de ningún escrito o solicitud por parte de la persona interesada proveniente del Ayuntamiento de Paiporta, administración en la que esta presentó su reclamación.

El mismo 19/09/2024 Aguas de Valencia informa:

- Que el contador que registra el consumo de la vivienda está ubicado en el exterior en batería.
- Que con fecha 15/02/2024 se solicita proceso de traspaso, que se registra con el núm.2024/401844 pero que es archivado al no aportar la documentación requerida para efectuar el cambio de titularidad.
- Que desde fecha 31/03/2024 no consta nueva solicitud.
- Que en todo momento se ha informado a la persona interesada del procedimiento para efectuar el cambio de titularidad, de la documentación necesaria para ello, así como del estado de su solicitud.

Trasladada la información a la persona interesada, esta formuló alegaciones el 23/09/2024 en las que manifestó su desacuerdo con las manifestaciones de Aguas de Valencia.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto de la presente queja se centra en la reclamación por inactividad del Ayuntamiento de Xirivella y de Aguas de Valencia S.A. en resolver la solicitud de cambio de titularidad del suministro de agua en una vivienda. No debe olvidarse que el suministro domiciliario de agua potable es según el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, un servicio mínimo de prestación obligatoria por parte de los ayuntamientos de cualquier municipio, independientemente del número de su población. Y es por eso que, el establecimiento y la prestación regular de este servicio es un derecho de los vecinos, contemplado en el artículo 18 de la Ley básica estatal.

A lo expuesto cabe añadir, vista la comunicación del Ayuntamiento de Xirivella, que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) parte de una reformulación de la forma de actuar de las Administraciones Públicas, considerando, principalmente, la necesidad de que las mismas estén plenamente interoperadas. A tal efecto, el art. 16.4 de la misma dispone que los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Dicho art. 16.4 LPACAP señala, además, que los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

A tal efecto, el art. 28 LPACAP refuerza dicha previsión, al disponer que las Administraciones Públicas no requerirán a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración y, además, que el interesado deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos, debiendo las Administraciones Públicas recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Por tanto, el hecho de que la reclamación no se hubiere recibido en el Ayuntamiento de Xirivella en su caso responderá a una falta de coordinación entre administraciones no imputable a la persona promotora de la queja. En este sentido el artículo 3 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de régimen jurídico del sector Público establece:

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.

En segundo lugar y respecto al informe emitido por la empresa Aguas de Valencia S.A. de fecha 20/09/2024 en el mismo se hace referencia a un error en la aplicación del Reglamento de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable a la ciudad de Valencia al suministro de agua potable cuya facturación, referida en la presente queja, se encuentra en el municipio de Xirivella. Sin embargo, no se identifica la norma aplicable. Se alude al Reglamento que regula las relaciones entre la entidad suministradora (AVSA) y el abonado del servicio sin más especificaciones.

Olvida la mercantil en sus argumentos que el pago del suministro de agua es personal y el abonado no puede exonerarse de sus responsabilidades en relación al servicio, y por tanto no cabe repercutir la deuda al nuevo titular de la póliza sin una derivación de responsabilidad.

Lo expuesto permite concluir tras la investigación que hemos llevado a cabo que se ha vulnerado el derecho a una buena administración respecto a la persona promotora de la queja. En este sentido debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatut 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».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatut de Autonomía señala que «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 (...)», indicando que «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 su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas impone a las administraciones una mayor exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, 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, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA:

1. RECORDAMOS EL 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, en el marco del derecho a una buena administración.

2. RECOMENDAMOS que proceda a contestar como titular de la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua potable, las solicitudes del cambio de titularidad presentadas por la

persona promotora de la queja, motivando en el Reglamento de abastecimiento de agua de potable aplicable al municipio de Xirivella, los requisitos necesarios.

A AGUAS DE VALENCIA S.A.:

3. RECOMENDAMOS, que justifique a la persona promotora de la queja, la aplicación del Reglamento de abastecimiento de agua de potable al municipio de Xirivella y la fundamentación jurídica de la exigencia de la deuda pendiente de abonar.

En condiciones normales les solicitaríamos que, en el plazo máximo de un mes, nos remitieran un informe donde manifestasen si aceptan estas consideraciones, indicando, en el caso de aceptarlas, las medidas que van a adoptar para cumplirlas, o, en caso de no aceptarlas, justificando su respuesta.

No obstante, somos conscientes de que el municipio de Xirivella se ha visto directamente afectado por la DANA y, en este sentido, le informamos que el Síndic de Greuges dictó el 06/11/2024 una resolución (a cuya consulta puede acceder mediante el enlace reseñado más abajo) por la que se han suspendido los plazos «que afecten a las entidades locales que tengan su sede en alguno de los municipios afectados», hasta el 06/01/2025.

En consecuencia, en el presente procedimiento de queja el plazo de un mes establecido en nuestra normativa reguladora para remitir el citado informe comenzará a computarse a partir de dicha fecha.

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

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana