

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500779
Materia Hacienda pública
Asunto Solicitud devolución parte proporcional de la factura de agua y alcantarillado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 20/02/2025, el promotor de la queja presentó un escrito ante esta institución, al que se le ha asignado el número de queja 2500779.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que el Pleno municipal del Ayuntamiento de Quart de Poblet, celebrado el día 25/06/2024, entre otros, acordó compensar a los usuarios del servicio domiciliario de agua potable y alcantarillado gestionado por la empresa concesionaria Aguas de Valencia S.A. con la cantidad correspondiente a los gastos no justificados y pagados en el año 2021, que ascendían a la cantidad de 449.304,86€, dándole un plazo de un mes a la empresa concesionaria para que formulara propuestas y alegaciones que estimara oportunas.

Como vecino de Quart de Poblet solicitó en fecha 07/07/2024, por escrito con número de registro 4784 a la empresa Aguas de Valencia S.A. la cantidad correspondiente a la parte proporcional de su facturación tal y como aprobó el Pleno municipal. Que hasta el momento no ha recibido contestación ni resolución alguna de la empresa concesionaria.

1.2. El día 20/02/2025, admitida la queja a trámite, se requirió en virtud de lo dispuesto en el artículo 17.1 g) de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, a Aguas de Valencia la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del escrito presentado por el promotor de la queja en fecha 07/07/2024, contestando en fecha 18/03/2025, manifestando sustancialmente, que el interesado reclamaba en su escrito la cantidad correspondiente a la parte proporcional de su facturación durante el período mencionado tal y como aprobó el Pleno del Ayuntamiento de Quart de Poblet. Que dicha solicitud no fue contestada debido a que el acuerdo municipal antes citado no era un acuerdo firme, ya que se confería a Aguas de Valencia el plazo de un mes para proponer y presentar alegaciones, extremo que llevó a cabo en fecha 25/07/2024, sin que hasta la fecha hayan sido resueltas, por lo que el Acuerdo municipal no ha adquirido firmeza. Por tanto, no se puede tramitar la solicitud del promotor de la queja hasta la adopción de una resolución firme.

1.3. Del referido informe dimos traslado para audiencia al autor de la queja que presentó escrito de alegaciones de fecha 21/03/2025, manifestando sustancialmente que, como usuario del servicio y contribuyente del mismo, solo sabe que se le cobró una cantidad indebida y que debe ser compensado con la devolución del exceso pagado. Que cualquiera de las partes, Ayuntamiento o empresa concesionaria, debe hacer frente a la compensación económica devolviendo lo cobrado de más.

1.4. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2 Conclusiones de la investigación

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en contestar al escrito de fecha 07/07/2024, presentado por el promotor de la queja solicitando la cantidad correspondiente a la parte proporcional de su facturación tal y como aprobó el Pleno municipal de Quart de Poblet el día 25/06/2024, por parte de Aguas de Valencia.

En este sentido, el art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al regular los plazos cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para resolver “éste será de tres meses”.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 07/07/2024.

El derecho a obtener una resolución sobre lo petitionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse

beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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”.

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 consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que Aguas de Valencia no ha resuelto la solicitud presentada por el promotor de la queja en fecha 07/07/2024, es decir ha transcurrido casi un año, lo cual supone una demora excesiva, que pone de manifiesto una enorme desconsideración hacia el administrado, ya que el plazo legal máximo para resolver este tipo de solicitudes es de tres meses.

De la documentación obrante en el expediente de queja, se deduce que el ciudadano solicitó la compensación en la parte proporcional de su facturación a tenor de lo acordado por el Pleno municipal de Quart de Poblet, a Aguas de Valencia S.A. y ésta no contestó nada. La referida compañía encargada del suministro de agua en Quart de Poblet, se limitó a requerimiento de esta institución en su informe de fecha 18/03/2025, a manifestar que no se había contestado la solicitud del ciudadano porque el acuerdo municipal en el que basaba su reclamación no era una acuerdo firme, ya que no habían resuelto las alegaciones presentadas ante el Ayuntamiento, pero sin informar de tal extremo al interesado, ni dictar ninguna resolución expresa, motivada, debidamente notificada y en su caso, susceptible de ser recurrida.

3 Consideraciones

Por todo ello, formulamos la siguiente consideración a la empresa concesionaria Aguas de Valencia.

RECOMENDAMOS a AGUAS DE VALENCIA que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde que el autor de la queja presentó el escrito de fecha 07/07/2024, solicitando la devolución de la parte proporcional de la factura de agua y alcantarillado del año 2021, proceda a la mayor brevedad de tiempo posible poner a disposición del interesado una respuesta expresa, congruente, motivada y en su caso, con indicación de los recursos que contra ella quepa interponer.

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