

"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 2502411
Materia Hacienda pública
Asunto Solicitud de devolución de ingresos. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja ha sido la demora de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (a través de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad Valenciana; EPSAR) en dar respuesta a las solicitudes de 03/05/2024 y 25/06/2024 para la rectificación del canon de saneamiento correspondiente a los trimestres afectados por una fuga de agua. A pesar de haber contestado la persona al requerimiento de subsanación de diciembre de 2024, no ha recibido respuesta expresa.

Solicita al Síndic: que inste a EPSAR a resolver de forma motivada su solicitud y a garantizar el derecho a una Administración transparente, diligente y eficaz.

Admitida la queja a trámite, hemos requerido a la Conselleria información sobre los citados hechos.

Este requerimiento ha sido recibido por ella el 26/06/2025. No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes ni solicitud justificada para la ampliación excepcional del plazo para remitirla.

Por tanto, hemos emitido [Resolución de consideraciones](#) a la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales) recordándole su obligación legal de resolver y su deber de colaboración con el Síndic. Le hemos recomendado que dé a las solicitudes de la persona respuesta suficientemente justificada y con indicación acerca de cómo recurrirla en garantía de su derecho de defensa.

Esta Resolución ha sido recibida por la Conselleria el 20/08/2025. No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes.

La persona titular de la queja solicita que requiramos nuevamente a EPSAR y a la Conselleria de Medio Ambiente para que cumplan con nuestra Resolución de Consideraciones.

Conclusiones de nuestra actuación

La Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (a través de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad Valenciana, adscrita a aquella en virtud de la Disposición adicional segunda del Decreto 104/2025, de 8 de julio, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la citada Conselleria) no ha dado respuesta a las solicitudes de la persona, presentadas hace más de un año. Por tanto, ha vulnerado:

- Por un lado, el derecho de la persona titular de la queja a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «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»).

El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir en plazo, respuesta comprensible, suficientemente justificada y con indicación de cómo recurrirla.

- Por otro lado, ha vulnerado su deber de colaboración con el Síndic, pues no ha dado respuesta a nuestro requerimiento de información ni ha solicitado ampliación de plazo para ello, ni ha dado respuesta a nuestra Resolución de Consideraciones.

Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; artículo 39.1 Negativa a colaborar):

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.
- b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

En esta situación, debemos concluir nuestras actuaciones.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (a través de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad Valenciana, adscrita a esta) no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 19/08/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la vulneración de los derechos de la persona por parte de la Conselleria de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio (a través de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad Valenciana) y del deber de colaboración con el Síndic. Acordamos asimismo la publicación y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana