

Sobre falta dunha notificación adecuada

Expediente: G.6.Q/4800/20

Relacionado co G.6.Q/3715/20

Santiago de Compostela, 17 de decembro de 2020

Estimado Sr.:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente á falta dunha notificación adecuada.

ANTECEDENTES

No seu escrito indica que “adxunto correo electrónico do Concello de Boiro , que recibín hoxe, á contestación ao meu escrito de queixa presentado ante ese Concello o 22 de Xullo de 2020. Como poderá comprobar, no correo que recibín do Concello de Boiro , indícanme que para conseguir chegar á notificación que me enviaron, é preciso que me meta na sede electrónica do Concello de Boiro , mediante unha ligazón que me indican. Segúin as instrucións que me indican e unha vez que me meto na sede electrónica do Concello de Boiro , dinme que para poder ver o escrito que me enviaron, teño que dispoñer dunha clave electrónica a cal non teño. Esta mañá púxenme en contacto co Concello de Boiro mediante unha chamada telefónica e despois de identificarme e de explicarlles o motivo da miña chamada, que era que me dixesen como podía acceder ao seu escrito, xa que non teño a clave que me requiren, fóronme pasando con tres persoas distintas que non sabían cómo resolver o problema, ata que por fin, déronme o teléfono e a extensión do informático, que segundo me dixeron, solucionarí o meu problema. Púxenme en contacto co informático e de igual maneira, despois de identificarme e explicarlle o motivo da miña chamada, o informático preguntoume cal era o escrito do Concello que quería ver e sobre qué tema. Eu expliqueille que era un escrito no que o Concello contestaba a unha queixa miña, presentada por min no mes de Xullo, sobre a limitación de horario nas prazas de aparcadoiro de minusválidos de Boiro . Unha vez que o informático oíu cal era o tema da miña chamada e o motivo da mesma, a súa voz a través do teléfono cambiou radicalmente e dirixíndose a min dunha forma totalmente insultante, díxome que para poder ver o escrito tiña que dispoñer dunha clave electrónica, que eu tería que conseguir a través de internet, ou doutra maneira, na Real Casa de Moeda e Timbre. Eu díxenlle se lle parecía ben, o que un cidadán para ver unha notificación do Concello de Boiro de contestación a unha queixa, tiña que dispoñer desa clave. Este señor, de moi malas maneiras, contestoume que xa me dixo o que tiña que facer para poder ver o escrito do Concello e que non tiña máis que falar comigo e que me ía a cortar, acabando aquí a conversación telefónica.

Señora valedora, atópome en total indefensión ante o Concello de Boiro. Eu son unha persoa de 75 anos e os meus coñecementos do manexo de informática son elementais, realicei algúns intentos para conseguir a clave que me piden e eu non estou capacitado, polos poucos coñecementos de informática que posúo, para conseguir a devandita clave pola gran cantidade de requisitos que me piden para conseguila. De todas as maneiras e ao meu curto entender, creo que o Concello de Boiro ao esixirme esa clave electrónica para que eu poida acceder ao seu escrito de contestación á miña queixa, está, por enésima vez incumprindo a Lei, xa que eu como Persoa Física que son, non teño ningunha obrigaón de dispoñer dunha clave electrónica para entrar a ver o seu escrito.

É polo que de novo, permítome molestala para que interveña outra vez ante o Concello de Boiro e ínstelles para que me envíen a súa contestación por correo ordinario á miña dirección de 28034 Madrid, en rúa Sangenjo, 3. 32 C, ou mediante un correo electrónico normal, que eu poida abrir sen necesidade de ter que utilizar ningunha clave electrónica, tal como fan vostedes cando contestan os meus escritos”.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información ao Concello de Boiro , que xa nola remitiu. No informe sinálase o seguinte:

“...PRIMEIRO. Que nun documento anterior (enviado o 13/11/2020) xa lle foi comunicada a resposta enviada oficialmente a [REDACTED], acompañada dunha maior información ao respecto para o seu coñecemento.

SEGUNDO. Segundo cónstalle a esta entidade local a resposta-oficio enviado mediante a canle oficial o 27/10/2020 a [REDACTED] aparece como REXEITADO na correspondente minuta.

TERCEIRO. Ao persoal adscrito aos departamentos de Policía, Gabinete de Alcaldía e Departamento de Secretaría -persoas que traballaron conxuntamente para esclarecer os feitos expostos pola Valedora e queixa de [REDACTED] non lles consta que o solicitante de intervención contactase cos devanditos departamentos deste Concello. De facelo, non habería inconveniente en enviar a notificación oficialmente, con rexistro de saída, por correo común certificado conforme a normativa vixente”.

Para completar a anterior información puxémonos en contacto directo co concello, para indicarlle que era preciso que se lle enviase a notificación ordinaria (para persoa física) e que para iso non parecía preciso que de novo puxésese en contacto con algún dos servizos municipais mencionados, debido a que xa o facía anteriormente con outro, como sinala a queixa, e en calquera caso a vontade de notificación ordinaria expresábase claramente a través da queixa. A resposta do concello foi que así o farían hoxe mesmo.

ANÁLISE E CONCLUSIÓNS

Por todo o anterior, resolvo dar por concluído este expediente ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisase a situación, comprobase o problema que motivou a súa queixa e adoptase as medidas adecuadas para resolvelo.

Ademais, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Neste sentido, no informe anual ao Parlamento de Galicia darase conta das queixas que foron solucionadas ou resoltas positivamente no curso das actuacións desta institución.

Agradézolle a súa confianza nesta institución e saúdolle atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo
(asinado dixitalmente)