



## **Resolución del Ararteko de 17 de febrero de 2014, sobre dos quejas relativas a la atención recibida en Lanbide (1000/2013/18 y 1033/2013/18)**

### Antecedentes

El motivo de estas dos quejas ha tenido que ver con el funcionamiento de Lanbide. Una de ellas planteaba la falta de respuesta a una reclamación que había presentado y otra expresaba la disconformidad del interesado con la manera en que fue atendido cuando acudió a su centro.

### Consideraciones

En principio, la falta de contestación a las reclamaciones que formulan las personas supone, por sí mismo, un incumplimiento de la obligación que los poderes públicos tienen de dar respuesta expresa a dichas reclamaciones.

La garantía de la existencia de unos trámites procedimentales y de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española - artículo 103.1 y 105- y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa.

El Ararteko ha denunciado en numerosas ocasiones lo pernicioso de la práctica del silencio administrativo, por cuanto sitúa a los ciudadanos y ciudadanas en una situación de indefensión, ya que desconocen la voluntad administrativa sobre su pretensión e impide cualquier eventual revisión de la respuesta a lo solicitado.

Desde esta perspectiva, mediante escrito de 3 de abril de 2013 dimos traslado a Lanbide de la queja relativa a la falta de contestación (Expediente 1 033/2013/18). Debido a la falta de respuesta a nuestra petición de información, el Ararteko envió el 19 de junio un requerimiento formal. Posteriores requerimientos telefónicos no han dado el resultado deseado.

La segunda queja exponía su desacuerdo con el modo en que fue atendido en el centro de Lanbide, en Getxo, describiendo las circunstancias en que basó su desacuerdo.





Al dar traslado de la queja a Lanbide nos pareció conveniente incluir la reflexión que nos mereció, en el sentido de que no éramos ajenos a la dificultad que supone objetivar determinadas conductas, ya que en su percepción pueden contribuir elementos subjetivos.

Partiendo de esta consideración, es ineludible la necesidad de que los responsables de los servicios públicos tengan conocimiento de la percepción que la ciudadanía transmite en sus quejas. Con este fin, dimos también traslado de la queja de esta persona a Lanbide para conocer su valoración (Expediente 1000/2013/18).

Quejas de este tipo relativas al modo inadecuado en que algunas personas consideran que han sido atendidas, plantean dificultades a la hora de su objetivación o prueba. Además, en este último caso es inevitable tener en cuenta la relación que posteriormente seguirá existiendo con la persona a la que se dirige la queja. Con independencia de lo anterior, debemos procurar evitar que tales quejas sean estériles, por lo que es necesario que sean conocidas por los responsables del servicio.

Debido a que no hemos obtenido respuesta de Lanbide, la conclusión a la que debemos llegar es la de que, aun admitiendo la dificultad señalada en el párrafo preferente, las reclamaciones de estas personas no han sido debidamente atendidas. En esta situación únicamente podemos llegar a la conclusión de que en la queja relativa al trato recibido, si tenemos en cuenta la dificultad de su objetivación, podemos considerar que el conocimiento de la misma por parte de los responsables, por sí mismo, satisface en gran parte el objetivo de la queja.

Permanece, sin embargo, la falta de respuesta expresa a la reclamación presentada por Don XXX, lo que nos lleva a realizar la siguiente

#### Recomendación

Que se dé respuesta expresa a la reclamación que presentó D. XXX en Lanbide, reclamación que remitimos con nuestra primera petición de información de 3 de abril de 2013 y adjuntamos igualmente a esta recomendación.