

"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

<b>Queja</b>	<b>2201122</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta a solicitud de mejora de condiciones de accesibilidad en la vía pública
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. El 06/04/2022, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora que se estaba produciendo a la hora de que el Ayuntamiento de Villena diera respuesta a un escrito presentado por su parte, solicitando la mejora de las condiciones de accesibilidad de una vía pública del municipio.

En concreto, el interesado expuso que en fecha 17/06/2021 presentó un escrito (número de registro 2021006648) ante el Ayuntamiento de Villena relatando las dificultades de accesibilidad que presentan las aceras de la vía pública en la que reside (calle Antonio Machado de La Encina, Villena) y los problemas que ello le provoca, al desplazarse en silla de ruedas dada la situación de movilidad reducida que padece.

Debido a ello, el interesado solicitó que se estudiase y ejecutase una reforma de la calle que mejorase las condiciones de accesibilidad de la citada vía pública.

El promotor del expediente indicó en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de presentación del citado escrito y de las ulteriores gestiones personales realizadas ante el Ayuntamiento de Villena, no había obtenido ni una respuesta al mismo ni una solución al problema de accesibilidad que en el mismo se exponía.

1.2. El 19/04/2022, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Villena que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la respuesta dada al interesado; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado por el ciudadano y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con **indicación expresa de la previsión temporal** existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

Asimismo, solicitamos información sobre «las medidas adoptadas para contrastar los hechos denunciados por el interesado en torno a las inadecuadas condiciones de accesibilidad de la vía pública de referencia y las medidas adoptadas, en caso de constatarse, para revertir esta situación y garantizar con ello la plena integración social de las personas con movilidad reducida».

1.3. El 04/05/2022 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En relación con la queja 2201122 promovida por [el interesado], como Concejal Delegado de los Servicios de Mantenimiento manifiesto que:

1. Si bien es cierto que no ha recibido respuesta por escrito a su instancia de fecha 17/06/22, no es cierto que no haya obtenido respuesta al escrito, ya que este Concejal que contesta no solo ha hablado en dos ocasiones vía telefónica, sino que ha estado personalmente en dicha calle hablando con esta persona.

2. Que este Concejal ofreció a esta persona su disponibilidad para que la exigua brigada de obras que tiene este Ayuntamiento pudiera realizar una mejora de la rampa de acceso y ampliación de acera a su vivienda.

3. Es voluntad de este Ayuntamiento el ir mejorando paulatinamente las condiciones de accesibilidad en todo el municipio, pero es una labor a largo plazo que intentamos paliar solucionando problemas puntuales.

4. Las condiciones climatológicas de los dos últimos meses han dado como resultado el que muchos trabajos de la brigada de obras se hayan retrasado más de lo deseable.

5. La persona que ha formulado la queja, al explicar telefónicamente los problemas de retraso de la brigada, mostró una actitud desafiante que prefiero no reproducir.

1.4. El 05/05/2022 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, haya verificado este trámite de audiencia.

## **2. Consideraciones.**

### **2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.**

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener, en el plazo legalmente establecido, una respuesta expresa y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración, así como el derecho a la plena integración social (artículos 8, 9 y 13 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El presente expediente de queja plantea dos cuestiones que, aunque se encuentran estrechamente interconectadas, deben ser analizadas de manera independiente.

En primer lugar, y respecto de la cuestión de fondo planteada por el interesado en su escrito de 17/06/2021, relativa a la ejecución de trabajos de mejora de la vía pública que faciliten sus condiciones de accesibilidad, de la lectura del informe de la administración apreciamos que la misma es consciente del problema existente y anuncia la próxima realización de las obras solicitadas.

Esta información debe ser valorada positivamente por esta institución, en el bien entendido de que el compromiso adquirido debe ser objeto de un pronto y efectivo cumplimiento, pues solo de este modo el ciudadano, afectado por una situación de movilidad reducida, podrá ver satisfechos sus derechos a que la administración favorezca sus oportunidades de integración social.

En segundo lugar, plantea el expediente la cuestión relativa a la respuesta dada por la administración al escrito del ciudadano.

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja se deduce que, aunque el interesado fue atendido por el Ayuntamiento de Villena a la vista de las peticiones formuladas en el escrito que había presentado, lo cual debe ser valorado de manera positiva, el mismo no recibió una resolución expresa, motivada y congruente con dichas solicitudes, que le permitiera conocer cuál era la postura municipal respecto de las mismas y que le facultase, en caso de discrepancia, a ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estimase pertinentes.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por su parte, el artículo 36 de esta norma procedimental (Forma) señala:

1. Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.
2. En los casos en que los órganos administrativos ejerzan su competencia de forma verbal, la constancia escrita del acto, cuando sea necesaria, se efectuará y firmará por el titular del órgano inferior o funcionario que la reciba oralmente, expresando en la comunicación del mismo la autoridad de la que procede. Si se tratara de resoluciones, el titular de la competencia deberá autorizar una relación de las que haya dictado de forma verbal, con expresión de su contenido.

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto 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 Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) 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 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, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto recientemente el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

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, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

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».

### 3. Resolución.

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**Primero. RECUERDO al Ayuntamiento de Villena 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.

**Segundo.** En consecuencia, **RECOMIENDO al Ayuntamiento de Villena** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a dar una respuesta expresa, motivada y congruente al escrito presentado por el promotor del expediente de queja, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

**Tercero.** En este sentido, **RECOMIENDO al Ayuntamiento de Villena** que, en el sentido expuesto en su informe, continúe adoptando las medidas precisas para que los trabajos de mejora de las condiciones de accesibilidad en la vía pública de referencia sean efectivamente ejecutados a la mayor brevedad posible.

**Cuarto.** El Ayuntamiento de Villena está obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada

**Quinto.** Se acuerda notificar la presente resolución al Ayuntamiento de Villena y a la persona interesada.

**Sexto.** Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana