

"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

Queja	2300259
Materia	Servicios públicos y medio ambiente.
Asunto	Molestias ocasionadas por actividad de alojamiento turístico.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 23/01/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por las molestias que, esencialmente por ruidos y estado de insalubridad, padecía como consecuencia del desarrollo de una actividad de alquiler vacacional en una vivienda próxima a su lugar de residencia.

El promotor del expediente expuso que se había dirigido en numerosas ocasiones al Ayuntamiento de Serra, denunciando estos hechos y solicitando su intervención para revertir esta situación. En este sentido, el interesado aportó una copia de los últimos escritos presentados, de fechas 03/08/2022, 06/11/2022 y 17/11/2022.

El interesado señaló que el Ayuntamiento de Serra le informó, mediante escrito de fecha 18/10/2022 que se había abierto expediente sancionador por los hechos denunciados y que el mismo se había trasladado «a Turisme Comunitat Valenciana para que proceda con la vigilancia y control del cumplimiento de la normativa».

El promotor del expediente expuso que, a pesar de lo indicado, no había obtenido información alguna de las actuaciones realizadas para investigar los hechos denunciados e implementar medidas correctoras que vengan a paliar las molestias que se hubieran constatado. Asimismo, indicó que, aunque había solicitado al Ayuntamiento de Serra el acceso al expediente sancionador incoado, no había obtenido respuesta alguna.

1.2. El 30/01/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la Presidencia de la Generalitat Valenciana (Secretaría Autonómica de Turismo) y al Ayuntamiento de Serra que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las medidas adoptadas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en relación con las denuncias formuladas por el promotor del expediente, con la finalidad tanto de investigar los hechos molestos expuestos por el mismo y reaccionar frente a los que queden constatados, como para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de viviendas turísticas».

Además, y de modo específico, solicitamos al Ayuntamiento de Serra información sobre «las medidas adoptadas para dar respuesta expresa y motivada a la solicitud formulada por el interesado, en fecha 17/11/2022, de acceso al expediente tramitado por la referida administración local».

1.3. El 09/02/2023 se registró el informe remitido por el Ayuntamiento de Serra, en el que se exponía:

En fecha 12 de julio de 2022 se abre expediente sancionador visto que los hechos pueden ser constitutivos de infracción administrativa en materia de protección contra la contaminación acústica vulnera las prescripciones contenidas en la Legislación, tipificadas y sancionadas en virtud de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica.

Visto que el Ayuntamiento de Serra no dispone de los medios materiales para la realización de la correspondiente medición acústica de acuerdo con el Artículo 10 de la mencionada Ley, en fecha 18 de octubre se da traslado del expediente a Turisme Comunitat Valenciana a los efectos oportunos. En fecha 28 de diciembre de 2022 por Registro de Entrada número 5018, se recibe comunicación de inicio de actuaciones previas de la Dirección General de Turisme en materia de disciplina urbanística, adoptando, en caso necesario, las medidas necesarias para corregir una posible conducta infractora.

Visto que las molestias persisten, en fecha 18 de enero de 2023 se inicia expediente para la revocación de la Licencia de Actividad de la vivienda turística sita en Calle (...). A fecha de la firma, el expediente se encuentra en plazo de alegaciones para el titular de la actividad y, finalizado el plazo se procederá a revocar la licencia de Actividad por Junta de Gobierno Local.

- 1.4. El 10/02/2023 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.
- 1.5. El 13/02/2023 la persona interesada presentó alegaciones, exponiendo que, con la respuesta dada, no se había ofrecido información sobre todas las cuestiones planteadas en sus escritos, insistiendo (en particular) en su reclamación sobre la situación de insalubridad de la referida vivienda, especialmente en lo relativo a la vegetación presente en la misma y a la basura generada.

Del mismo modo, señalaba que continuaba sin haber sido resuelta su solicitud de acceso al expediente sancionador iniciado por la administración local.

- 1.6. El 14/02/2023 se registró el informe remitido por la Presidencia de la Generalitat (Secretaría Autonómica de Turismo), en el que, tras exponer los antecedentes relevantes, se exponía:

De cuanto se ha expuesto se infieren las siguientes CONCLUSIONES:

- Este Servicio Territorial, una vez tuvo constancia de las denuncias formuladas por el Sr. ... ante el Consistorio, ha ejercitado sus competencias en materia de inspección y disciplina turística en un plazo razonable, atendiendo el orden de incoación de los procedimientos y teniendo en cuenta los escasos medios humanos y materiales disponibles.
- Se comunicó al Consistorio la apertura de diligencias previas, dado que el Sr. ... no presentó denuncia alguna directamente ante el Servicio Territorial de Turismo de Valencia.
- En el marco de esas diligencias, se ha girado inspección al establecimiento.
- El titular de la vivienda ha cesado en la actividad y con el objeto de regularizar su situación registral se ha comprometido ante el Inspector actuante a formular la declaración responsable en ese sentido. A estos efectos, se le ha trasladado vía correo electrónico un enlace al procedimiento (...). A fecha del presente informe no se tiene constancia de su presentación.
- Se estima, en definitiva, que la actuación de este Servicio Territorial ha sido la legalmente exigible en la esfera de sus competencias y que de ningún modo se han vulnerado los derechos del interesado.

- 1.7. El 15/02/2023 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, a pesar del tiempo transcurrido, el ciudadano haya verificado este trámite.

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 que las administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable, así como a los derechos a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los informes emitidos por las administraciones implicadas se deduce que en la vivienda causante de las molestias ha cesado el ejercicio de la actividad de alquiler vacacional, debiendo considerarse, en consecuencia, solucionado el problema planteado en este aspecto por los ruidos que se derivan de su desarrollo.

No obstante lo anterior, apreciamos que, como el interesado señala en su escrito, el Ayuntamiento de Serra no ha ofrecido información sobre el resto de cuestiones que el ciudadano planteó a través de su queja y, con ello, debemos considerar que, a la vista de las alegaciones presentadas, no han obtenido una solución.

En primer lugar, encontramos la cuestión relativa a la falta de respuesta a la solicitud de acceso al expediente que el ciudadano formuló a través de su escrito de fecha 17/10/2022.

Al respecto, hemos de tener cuenta que el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el artículo 34.1 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de transparencia y buen gobierno de la Comunitat Valenciana -anterior artículo 17.1 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana-, establecen el plazo de un mes para resolver las solicitudes de información presentadas por los ciudadanos.

Es muy importante respetar este plazo, ya que, de lo contrario, la información pública solicitada puede perder interés o utilidad. No cabe, por tanto, retrasar la contestación permitiendo el paso de varios meses sin responder nada al solicitante de información.

El artículo 27.1 de la referida Ley 1/2022 dispone que “cualquier ciudadano o ciudadana, a título individual o en representación de cualquier organización constituida legalmente, tiene derecho de acceso a la información pública, mediante solicitud previa y sin más limitaciones que las establecidas en la ley. Para el ejercicio de este derecho no será necesario motivar la solicitud ni invocar la ley”.

Y todo ello, sin perjuicio de respetar también los límites legales al derecho de acceso que están contemplados en ambas leyes. Es decir, si la Administración considera que existe alguna limitación legal del derecho de acceso que resulta de aplicación, debe dictar y notificar dentro de dicho plazo de un mes una resolución motivada explicando las razones que impiden el acceso a la información pública solicitada (art. 20.2 de la Ley 19/2013 y 28.1 de la Ley 1/2022).

Por otra parte, el ciudadano ha planteado a la administración las molestias que padece por la acumulación de basuras y el inadecuado estado de conservación de las especies vegetales presentes en la vivienda de referencia, sin haber obtenido ningún pronunciamiento al respecto ni la adopción de medidas concretas para investigar y reaccionar ante los hechos denunciados.

Sobre esta cuestión, es preciso recordar que el artículo el artículo 15 (Contenido del derecho de propiedad del suelo: deberes y cargas) del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, establece que:

1. El derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones comprende con carácter general, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes siguientes:

(...)

- b) Conservarlos en las condiciones legales de seguridad, salubridad, accesibilidad universal, ornato y las demás que exijan las leyes para servir de soporte a dichos usos» (el subrayado es nuestro).

El artículo 189 (Deber de conservación y rehabilitación e inspección periódica de edificaciones) del Decreto Legislativo 1/2021, de 18 de junio, del Consell de aprobación del texto refundido de la Ley de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, señala:

1. Las personas propietarias de construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, funcionalidad y habitabilidad, realizando los trabajos y obras necesarias para conservar dichas condiciones o uso efectivo que permitan obtener la autorización administrativa de ocupación o título equivalente para el destino que les sea propio.

Por su parte, el artículo 192 (Órdenes de ejecución de obras de conservación y de obras de intervención y expropiación de los inmuebles que incumplan estas órdenes) prescribe:

1. Las obligaciones del ayuntamiento en relación a las órdenes de ejecución serán:
 - a) Dictar las mencionadas órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación de los edificios deteriorados y de los inmuebles que estén en condiciones deficientes para ser utilizados.
 - b) Tomar las medidas necesarias para ejercer, en su caso, la tutela y defensa de los intereses de las personas inquilinas.
- (...)
3. Las órdenes de ejecución pueden conminar, asimismo, a la limpieza, vallado, retirada de carteles u otros elementos impropios del inmueble.

De la lectura de estos antecedentes, se deduce que el Ayuntamiento de Serra debe velar porque los propietarios de las edificaciones y solares mantengan los mismos en un adecuado estado de conservación y ornato, evitando con ello la causación de molestias y riesgos, de cualquier naturaleza, a los propietarios colindantes y a los vecinos de la localidad como consecuencia del incumplimiento de estas obligaciones.

Dada la falta de respuesta que se viene produciendo respecto de las peticiones formuladas por el interesado, es preciso tener en cuenta que **la vigencia del derecho a una buena administración** (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión) determina la obligación de la administración de ofrecer al interesado una respuesta expresa y motivada a las peticiones cursadas.

Tal y como ha expuesto 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.

Hemos de destacar, en esta línea de pensamiento, que el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

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, formulo al **Ayuntamiento de Serra** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECUERDO 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, en el marco del derecho a una buena administración.

Segundo. RECOMIENDO que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos presentados por el interesado, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Tercero. En particular, **RECOMIENDO** que adopte las medidas que resulten precisas para investigar la realidad de las molestias denunciadas por el interesado, derivadas del inadecuado estado de conservación de la vivienda de referencia, y para que, si las mismas se constataran, los propietarios adopten las acciones que resulten precisas para revertir esta situación.

El Ayuntamiento de Serra está obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). 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

Finalmente, **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a todas las partes y proceder a su publicación en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana