

"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	2300304
Materia	Procedimientos administrativos.
Asunto	Falta de respuesta a escrito de reclamación sobre informe de la Policía Local.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 24/01/2023, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que viene incurriendo el Ayuntamiento de Torrevieja a la hora de dar una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito que presentó, hace ahora más de seis meses, el día 10/07/2022 (número de registro 2022-E-RE-36403) ante la citada administración local, realizando una serie de consideraciones sobre un informe emitido por el servicio de Policía Local y la veracidad de los datos consignados en el mismo.

El objeto del informe guarda relación con las reiteradas instancias presentadas por la persona interesada en relación con las molestias que padece por el inadecuado estado de conservación, limpieza y ornato de una vivienda sita en la avenida (...), (...) de la citada localidad de Torrevieja.

Respecto de esta cuestión, recordamos que el Síndic de Greuges tramitó el previo procedimiento de queja 2101266, en el marco del cual se dictó en fecha 02/06/2022 una [resolución de consideraciones](#) por la que se recomendó al Ayuntamiento de Torrevieja, entre otras cuestiones, que se adoptasen «todas las medidas que resulten precisas para evaluar el estado de conservación, seguridad y ornato de la edificación de referencia, garantizando, si resultara preciso, el cumplimiento por parte de los propietarios de sus deberes de conservación de la misma en unas adecuadas condiciones».

La aceptación de esta recomendación determinó [el cierre del expediente](#) en fecha 19/07/2022. La administración había expuesto al efecto:

A la vista de lo anterior, se aceptan en su conjunto la totalidad de las recomendaciones propuestas en su oficio de fecha 02/06/2022, (...), reflejadas en el punto 3º del mismo.

Así mismo se reconoce que esta Administración debería haber contestado tanto a esa Institución como al interesado en plazo, pero la cantidad de trabajo existente en el departamento y la escasez de medios humanos (existiendo un único funcionario para la realización de tareas administrativas en distintas concejalías), hace que exista una gran demora en la emisión de oficios e informes, no así en la efectividad de las respuestas, pues como se ha indicado, los partes de trabajo son remitidos a la empresa adjudicataria. Siendo voluntad de esta Administración solucionar este problema, ofreciendo una mejor atención al ciudadano. No siendo posible contestar a todos sus correos, llamadas y escritos.

No obstante, se encuentra abierto expediente para ejecución del deber de conservación, a pesar de la situación excepcional existente en dicha vivienda, al no ser los moradores de la misma propietarios, herederos, inquilinos o alguien que acredite de forma legal la residencia en la misma. Expediente al que se espera dar la celeridad oportuna, con el fin de obtener una solución permanente al problema existente.

La persona interesada expuso en su escrito que, a pesar de lo afirmado y el tiempo transcurrido, no había obtenido una solución al problema de salubridad que genera la citada vivienda.

1.2. El 08/02/2023, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Torreveija que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la respuesta dada a la persona interesada; 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 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 que se nos informará sobre «las medidas adoptadas para contrastar las molestias denunciadas y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para garantizar el cumplimiento, por parte de sus propietarios, de los deberes de conservación de la vivienda de referencia en unas adecuadas condiciones de limpieza, salubridad y ornato».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Torreveija, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de dar respuesta al escrito presentado por el interesado en fecha 10/07/2022 y adoptar las medidas precisas para lograr el cumplimiento, por parte de sus propietarios, del deber de conservar la edificación de referencia y sus zonas ajardinadas en las adecuadas condiciones de seguridad, higiene y ornato.

2. Consideraciones

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

El presente expediente 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, congruente y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las Administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado el Ayuntamiento de Torreveija sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta a su escrito de 10/07/2022, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, 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».

Asimismo, 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 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer a los ciudadanos el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales» (letra j).

Por otra parte, debemos tener presente que 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 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».

Respecto a la situación de insalubridad que presenta la vivienda de referencia, 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.
4. Dentro del plazo señalado en la orden de ejecución, que no podrá superar los seis meses, la persona propietaria puede solicitar la licencia de rehabilitación o demolición, salvo que el edificio esté catalogado. También puede proponer alternativas técnicas para las obras o solicitar razonadamente una prórroga en su ejecución.
5. El incumplimiento injustificado de la orden faculta a la administración para adoptar una de estas medidas:
 - a) Ejecución subsidiaria a costa de la parte obligada, hasta el límite del deber de conservación.
(...)
 - b) Imposición de hasta diez multas coercitivas, con periodicidad mínima mensual, por valor máximo, cada una de ellas, de un décimo del coste estimado de las obras ordenadas. El importe de las multas coercitivas se destinará preferentemente a cubrir los gastos que genere la ejecución subsidiaria de la orden incumplida, y se impondrán con independencia de las sanciones que corresponda por la infracción o infracciones cometidas.
 - c) Convocatoria de procedimiento de ejecución sustitutoria, en los términos establecidos para los programas de actuación aislada en sustitución de la persona propietaria por incumplimiento del deber de edificar.

Finalmente, debemos recordar que el artículo 102 (Ejecución subsidiaria) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas señala:

1. Habrá lugar a la ejecución subsidiaria cuando se trate de actos que por no ser personalísimos puedan ser realizados por sujeto distinto del obligado.
2. En este caso, las Administraciones Públicas realizarán el acto, por sí o a través de las personas que determinen, a costa del obligado.
3. El importe de los gastos, daños y perjuicios se exigirá conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.
4. Dicho importe podrá liquidarse de forma provisional y realizarse antes de la ejecución, a reserva de la liquidación definitiva.

De la lectura de estos antecedentes, se deduce que el Ayuntamiento de Torreveija debe velar porque los propietarios de las edificaciones y solares mantengan los mismos en un adecuado estado de conservación, seguridad, salubridad 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.

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“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 (...).”

El Ayuntamiento de Torreveija todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 08/02/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Torreveija se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

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 Torrevieja** 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 ofrecer una respuesta expresa, motivada y congruente al escrito presentado por la persona interesada en fecha 10/07/2022, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con indicación de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Tercero. RECOMIENDO que, en el marco de sus competencias, adopte todas las medidas que resulten precisas (incluida la ejecución subsidiaria a costa del obligado) para garantizar el cumplimiento por parte de los propietarios de sus deberes de conservación de la edificación en unas adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato, de acuerdo con lo establecido en la normativa urbanística que resulte de aplicación.

Cuarto. RECUERDO EL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

El Ayuntamiento de Torrevieja 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