

"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>2302770</b>
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente
<b>Asunto</b>	Reclamación sobre asfaltado de vía pública
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1. El 22/09/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Benagéber a la hora de atender las peticiones que había formulado para que se mejoren las condiciones del asfaltado de la entrada de su vivienda, sita en la calle (...).

En este sentido la persona interesada expuso que esta petición viene formulándose al Ayuntamiento desde el año 2020, sin haber obtenido una solución al respecto. Asimismo, aportó una copia de los escritos presentados en fecha 10/08/2021 (número de registro de entrada 2021-E-RC-359) y en fecha 10/01/2023.

1.2. El 28/09/2023, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Benagéber 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 indicaran «las medidas adoptadas, o a adoptar, para analizar la petición de asfaltado formulada por la persona interesada y, si se detectase la existencia de deficiencias que debieran ser subsanadas por la administración en el ejercicio de las competencias que le corresponden, sobre las medidas a adoptar para proceder a la mejora de las condiciones de asfaltado de la zona de referencia».

1.3. El 26/10/2023 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

En relación con la Queja formulada por D<sup>a</sup> (...), con D.N.I. n.º (...) referente a reclamación sobre asfaltado de vía pública, adjunto le remito INFORME de los servicios técnicos de fecha 20 de octubre de 2023

En dicho informe se indicaba:

#### INFORMO

1. Que el pavimento existente está conformado por una superficie rígida a base de losas compactas de piedras de rodano. Las piedras son naturales, sin tratamiento, presentado abultamientos en algunas de ellas de unos 3-4 cm redondeados, sin discontinuidades y sin cantos vivos. El propio material impide que la superficie sea completamente lisa.

2. Que el porcentaje de renovación del núcleo (...) se encuentra ejecutado aproximadamente al 60%, existiendo en dicho núcleo viviendas con acceso todavía sin pavimentar y que tienen prioridad en cuanto a la aplicación de los planes de renovación de pavimento que periódicamente viene presentando la Diputación de Valencia en sus planes de inversión.
  3. Que el pavimento existente en el acceso a la C/ (...) está en buenas condiciones y susceptible de ser prologado en su uso, sin que la renovación del mismo pueda tener la consideración de urgente y no presentando mayor problema que la planeidad debido a los abultamientos presentes en la propia piedra natural
- 1.4. El 03/11/2023 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 28/11/2023 la persona interesada presentó alegaciones, realizando determinadas consideraciones sobre el estado del pavimento de la vía pública de referencia y la necesidad de proceder a la ejecución de obras de mejora de la misma.

## 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 los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura de los documentos que integran el expediente se aprecia que la interesada, a través de sucesivos escritos, solicitó al Ayuntamiento de Benagéber la mejora de las condiciones de asfaltado de la vía pública de referencia.

Asimismo, se deduce que la interesada no ha recibido una respuesta expresa a los escritos presentados. En este sentido, hemos de destacar que, aunque en la resolución de inicio de investigación dictada por el Síndic de Greuges se requirió expresamente a la administración que nos informase sobre la respuesta dada a los escritos presentados, ninguna consideración se ha realizado sobre este punto; por lo que debemos concluir que no se produjo dicha contestación, tal y como por lo demás alega la interesada.

Finalmente, se plantea en el expediente la cuestión relativa a las condiciones de asfaltado de la vía pública y la existencia de una discrepancia entre la interesada y la administración en este punto: mientras que la primera alega que la situación de la vía pública no es adecuada y necesita que se realicen obras de mejora, tal y como se ha realizado en otras vías de la zona; el Ayuntamiento expone, a partir del informe elaborado por los técnicos municipales, que el estado de la vía pública es bueno.

Comenzando por esta última cuestión, y dada las discrepancias expresadas en el expediente sobre unos mismos hechos, no podemos dictar una resolución sobre el fondo de esta cuestión por imposibilidad de practicar o abordar pruebas que permitan concluir con certeza la realidad de los hechos alegados por ambas partes.

En todo caso, debe tenerse presente que las conclusiones contenidas en el informe municipal han sido emitidas por un empleado público en el ejercicio de sus funciones y gozan "a priori" de un amplio margen de credibilidad por su objetiva imparcialidad, según vienen reiterando los Tribunales de Justicia respecto de los informes emitidos por los funcionarios públicos.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos recordar al Ayuntamiento de Benagéber que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, constituye un derecho de los vecinos del municipio «exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio».

Esto debe ser puesto en conexión con lo establecido en los artículos 25 y 26 de esta misma Ley, que configura la infraestructura viaria como un servicio de prestación obligatoria en todos los municipios, y con el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, quien determina que todos los ciudadanos tienen derecho «a gozar de servicios públicos de calidad».

Por otra parte, como se ha indicado, se aprecia en el presente caso un incumplimiento del deber del Ayuntamiento de Benagéber de emitir una respuesta expresa, motivada y congruente respecto de los escritos que fueron presentados ante el mismo por parte de la persona interesada.

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 claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

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 (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

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.**

Es cierto que, a través del informe remitido a esta institución, se ofrece respuesta a las cuestiones de fondo planteadas por la interesada. No obstante, la intervención del Síndic de Greuges y la remisión de un informe en el seno del procedimiento de queja incoado por este, ni puede ni debe sustituir la emisión de la respuesta expresa a la que la ciudadana tiene derecho.

La persona interesada tiene derecho a recibir esta respuesta para, de este modo, conocer cuál es la postura de la administración y, sobre todo, para poder recurrirla en caso de estar en desacuerdo con la misma.

En este sentido, la interesada expone en su escrito de alegaciones determinadas consideraciones sobre el contenido del informe emitido por la administración local. Según lo apuntado, dichas alegaciones, recibida la respuesta expresa de la administración, deberían ser planteadas directamente ante la misma para que este resolviera lo procedente.

En este sentido, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y 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.

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».

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 Benagéber** 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.

**Segundo. RECOMIENDO** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los diversos escritos presentados por la persona interesada (en particular, en fecha 10/08/2021 y 10/01/2023), 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.

El Ayuntamiento de Benagéber 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. 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