

"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>2303436</b>
<b>Materia</b>	Procedimientos administrativos
<b>Asunto</b>	Responsabilidad Patrimonial. Falta de respuesta.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes

1.1. El 13/11/2023 la persona autora de la queja manifiesta, en resumen, que el Ayuntamiento de Orihuela no le abona el importe de una indemnización reclamada el 23/06/2022.

Solicita al Síndic: que el citado Ayuntamiento le pague la indemnización acordada o bien, que le sea entregada la copia escrita de la resolución donde consta la aceptación de la indemnización, que solicitó en reiteradas comunicaciones, pero nunca le fue enviado.

1.2. El 17/11/2023 admitimos la queja a trámite teniendo presente que la resolución municipal de 16/02/2023 no acepta la citada reclamación de responsabilidad; únicamente abre el trámite para que la persona manifieste su opinión ante el Ayuntamiento antes de que este emita respuesta municipal definitiva. Por tanto, al no constarnos respuesta municipal expresa, el objetivo de la presente queja es comprobar el cumplimiento de la obligación municipal de resolver la citada reclamación. Por ello, requerimos al Ayuntamiento informe sobre los puntos siguientes (en relación con la reclamación de responsabilidad de 23/06/2022):

¿Ha sido puesta a disposición de la persona respuesta expresa, dictada por órgano competente, ajustada a lo solicitado, justificada y con indicación de cómo recurrirla? De no ser así, concreta previsión temporal para hacerlo, de modo que la persona obtenga un compromiso expresado en días, semanas, o fecha cierta, que no deberá perjudicar el mejor derecho de terceras personas a una respuesta previa.

De haberse ya dictado la resolución expresa a que se refiere apartado anterior y (en su caso) haber resultado favorable a la reclamación de la persona: concreta previsión temporal para efectuar el pago de la indemnización, de modo que la persona obtenga un compromiso expresado en días, semanas, o fecha cierta que no deberá perjudicar el mejor derecho de terceras personas a un pago previo.

1.3. El 23/11/2023 recibimos el informe municipal. Expone:

(...) evacuado el trámite de audiencia al interesado y recibido por parte de la Cia. Aseguradora (...) comunicación acerca de que el siniestro está por debajo de franquicia, por lo que el Ayuntamiento ha de hacerse cargo de la indemnización solicitada (...) el abono de la indemnización al reclamante no puede hacerse efectiva de momento, ya que (...) no dispone de momento (están trabajando para ello), de crédito adecuado y suficiente para afrontar ese gasto, por lo tanto hasta que no se disponga del mismo no se podrá llevar a efecto la resolución definitiva del expediente.

(...) al interesado se le indicó todo esto telefónicamente a modo de información y como gentileza por las reiteradas llamadas que hacía periódicamente, aparte de los e. mails enviados por el mismo tema, pero en ningún momento se le ha hecho saber que había una resolución firme que obligara al pago de la indemnización solicitada, como ya queda dicho (...).

1.4. El 02/01/2024 la persona autora de la queja manifiesta (en resumen), respecto al informe municipal, que queda a la espera de que se asignen los fondos necesarios para el pago de la indemnización.

## 2. Consideraciones

### 2.1. Análisis de la actuación administrativa

El Ayuntamiento de Orihuela no ha resuelto una reclamación de responsabilidad de 23/06/2022. Tras dieciocho meses, ni cumple su obligación de resolver, ni asume su responsabilidad, limitándose a informar que resolverá el expediente cuando disponga de crédito para afrontar el pago de la indemnización.

Esto es, el Ayuntamiento, de modo implícito, reconoce su responsabilidad (por ello el 21/11/2023 informa que estaba trabajando para disponer de fondos para el pago), pero no la asume, ni asume compromiso temporal alguno para resolverla ni, en consecuencia, para abonar a la persona la indemnización correspondiente.

En esta situación, calificar de *gentileza* la respuesta a las *reiteradas* consultas de la persona, resulta un exceso merecedor de reflexión. Así:

- En las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, las personas han padecido lesiones, daños o perjuicios que les han generado dolor, gastos, pérdidas, etc. Están convencidas (más allá de si tienen o no derecho a indemnización conforme a las normas) de que la Administración debió actuar o (en su caso) hacerlo de otro modo, de manera que nunca debieron sufrirlos.

- Si existen problemas para resolver estas reclamaciones en plazo (seis meses; Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: artículo 91.3) por ejemplo, por acumulación de tareas, falta de crédito, etc. deben adoptarse las medidas necesarias (revisión de procesos, establecimiento de prioridades, objetivos, plazos, dotación de refuerzos, adecuación puntual - sin demora- de las previsiones presupuestarias, etc) que evite retrasos en responder como la que es objeto de esta queja.

- La falta de medios (personales, o económicos como en el presente caso) no debe trasladarse a la ciudadanía como una carga que deba soportar cuando se vulneran sus derechos (por ejemplo, a la salud, o a obtener respuesta expresa).

Demorar la respuesta en estas situaciones, implica prolongar de modo innecesario la incertidumbre de quienes se han visto en aquella situación y en muchas ocasiones han de efectuar gastos (médicos, asistenciales, etc) que estiman no deberían corresponderles.

### 2.2. Efectos de la actuación administrativa sobre los derechos y libertades de la persona interesada

Tras la investigación realizada, concluimos que la inactividad del Ayuntamiento de Orihuela ha vulnerado los siguientes derechos de la persona autora de la queja:

A una buena administración (Estatuto de Autonomía: artículo 9) en relación con el derecho a una respuesta expresa, comprensible, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (lógica y ajustada en relación con lo solicitado), justificada y con indicación de cómo recurrirla, en los términos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (así: artículos 21 y siguientes, 35, 40, 53 y 88) y resto de normativa aplicable.

La persona solicita al Síndic el pago de la indemnización por parte del Ayuntamiento o bien, resolución donde conste la aceptación de la indemnización.

Se admite en los términos que se dirán.

### 3. Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) resolvemos:

PRIMERO: RECORDAR al Ayuntamiento de Orihuela su obligación de resolver en plazo conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (artículos 21 y siguientes, 35, 40, 53, 88 y concordantes) y resto de normativa aplicable.

SEGUNDO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Orihuela que asuma un compromiso temporal concreto y razonable (expresado en días, semanas o fecha cierta) para poner a disposición de la persona autora de la queja respuesta expresa, dictada por órgano competente, justificada, congruente y recurrible en garantía de su derecho de defensa a su reclamación de responsabilidad de 23/06/2022.

TERCERO: Comunicar al citado Ayuntamiento, que deberá trasladar esta Resolución al órgano investigado y a su superior jerárquico para que adopten las citadas medidas con el fin de corregir la situación. El superior jerárquico deberá respondernos por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Tal respuesta habrá de manifestar, **de forma inequívoca**, su posición respecto a las anteriores observaciones, de modo que:

- Si las acepta, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.

- Si no las acepta, deberá justificar los motivos.

CUARTO: Notificar la presente Resolución a la persona autora de la queja. Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana