

"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 2402075

Materia Procedimientos administrativos

Asunto Falta de respuesta a solicitud de entrevista

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 29/05/2024, 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 El Campello a la hora de ofrecer una respuesta expresa a la solicitud de entrevista con los servicios técnicos municipales que formuló por medio de escrito de fecha 27/03/2024 (Registro Entrada 2024-E-RE-5135 y N° de expediente 2551/2024), para exponer la problemática de las fosas de alcantarillado de la comunidad (...) en La Coveta Fumá.

El interesado expuso:

Hasta la fecha no hemos obtenido una respuesta oficial a nuestra petición, solo llamadas de teléfono indicando que este mantenimiento no corresponde al Ayuntamiento.

Principalmente el perjudicado es el señor (...) debido a las filtraciones de agua fecales se están produciendo daños estructurales en el local. además de los perjuicios económicos del vaciado de las fosas, se está produciendo pérdida de clientes, por el estado de las instalaciones. Además de todo lo anterior, se ha podido comprobar que a las fosas se han conectado otra comunidad y local sin consentimiento

1.2. El 11/06/2024, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de El Campello 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».

1.3. El 26/06/2024 se registró la comunicación remitida por la administración, por la que se adjuntaba el informe elaborado al efecto por la Jefa del Área de Servicios Públicos «explicando la situación en la que se encuentra la fosa séptica sita en (...) de nuestra localidad».

No obstante, el referido informe, aunque señalaba expresamente que el interesado «con fecha 27/03/2024 (...) solicita una reunión con el Ayuntamiento», se centra en ofrecer información sobre la cuestión de fondo, sin hacer mención alguna al específico objeto del presente expediente, que como se ha indicado se centró en la respuesta dada a la solicitud de entrevista formulada por el ciudadano.

Con ello, ninguna información aportó la administración local respecto de la solicitud de información que, de manera específica, se le formuló en la resolución de inicio de investigación y que se ha transcrito previamente.

- 1.4. El 02/07/2024 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 haya verificado este trámite, a pesar del tiempo transcurrido.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a 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).

Tal y como se ha expuesto, el objeto del presente expediente de queja se centra en la falta de respuesta que el interesado expuso que se venía produciendo respecto de la solicitud de entrevista que formuló al Ayuntamiento de El Campello en fecha 27/03/2024.

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja no es posible deducir que dicha solicitud haya recibido una respuesta expresa, 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 (en adelante, LPA) 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 LPA, 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 otra parte, debemos tener presente que el artículo 29 de la Constitución española reconoce el derecho de petición, que se encuentra desarrollado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de petición (en adelante, LORDP).

El artículo 1 LORDP determina que «toda persona natural o jurídica, prescindiendo de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición», indicando en su artículo 2 (“Destinatarios”) que «el derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución pública, administración, o autoridad, así como ante los órganos de dirección y administración de los organismos y entidades vinculados o dependientes de las Administraciones públicas, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito territorial o funcional de ésta».

Por su parte, el artículo 3 de la Ley (“Objeto de las peticiones”) establece que «las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendido en el ámbito de competencias del destinatario, con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general»; añadiendo que «no son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la presente Ley».

De acuerdo con el artículo 7 LORDP «recibido el escrito de petición, la autoridad u órgano al que se dirija procederá a comprobar su adecuación a los requisitos previstos por la presente Ley, previas las diligencias, comprobaciones y asesoramientos que estime pertinentes. Como resultado de tal apreciación deberá declararse su inadmisión o tramitarse la petición correspondiente».

Especialmente importante a los efectos del presente expediente, es tener en cuenta lo prevenido en el artículo 11 (“Tramitación y contestación de peticiones admitidas”) de la Ley que venimos analizando, la cual señala al efecto que «una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación (apartado 1)», añadiendo que «la contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que, como resultado de la petición, se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación» (apartado 3).

Consecuencia del régimen jurídico al que la Ley somete el ejercicio del Derecho de petición es que las Administraciones Públicas se hallan sometidas en el ejercicio de sus funciones a **la obligación de resolver de manera expresa todas las solicitudes o peticiones que le formulen los administrados**, bien porque dichas peticiones se entiendan sometidas a las prescripciones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al existir un procedimiento específicamente previsto por el Ordenamiento jurídico para formular la solicitud, bien porque se entiendan sometidas al régimen jurídico del Derecho de petición, por no existir un procedimiento específico destinado a satisfacer la solicitud, queja o sugerencia formulada por el ciudadano.

En este sentido, resulta preciso recordar que la presentación de escritos por los ciudadanos debe, en todo caso, interpretarse integrados **como mínimo** en el ejercicio del Derecho de petición anteriormente analizado, que funciona de este modo como **norma de cierre del sistema**, generando en la Administración Pública (de acuerdo con los artículos 7 y 11 de su normativa reguladora) la obligación de resolver de manera motivada la petición del ciudadano.

En atención a cuanto antecede, debemos considerar que **el promotor del presente expediente debió recibir una respuesta expresa al escrito presentado**, en el que solicitaba la concesión de una entrevista con el personal de los servicios municipales competentes al objeto de tratar el problema que le afecta y obtener una solución al mismo; contestación que debió recoger, al menos, los términos en los que la petición había sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente y expresando las razones y motivos por los que se acordaba acceder a la petición o no hacerlo.

Asimismo, no debe olvidarse 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» (el subrayado es nuestro).

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».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) 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**.

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.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic 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».

En virtud de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja 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).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de El Campello** las siguientes consideraciones:

Primero. RECORDAMOS 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 y en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

Segundo. RECOMENDAMOS que, actuando en consecuencia y si no lo hubiera hecho ya, proceda a dar una respuesta expresa y motivada al escrito de solicitud de entrevista de la persona interesada de fecha 27/03/2024, notificándole la resolución que se adopte.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana