

"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** 2500605  
**Materia** Servicios públicos y medio ambiente  
**Asunto** Falta de respuesta a la solicitud arreglo acera.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 10/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500605. La persona interesada presentaba una queja por la inactividad del Ayuntamiento de Paterna en resolver las reclamaciones reiteradamente presentadas en relación con los daños en una acera.

Por ello, el 12/02/2025 solicitamos a la referida administración local que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y en particular sobre las actuaciones realizadas y medidas correctoras adoptadas, así como la ejecución de las mismas acordadas por el Ayuntamiento a fin de evitar las molestias y daños derivados del deficiente mantenimiento de la acera denunciada.

El 17/02/2025 se remitió comunicación al ayuntamiento adjuntando los documentos aportados por el promotor de la queja. La referida remisión fue notificada a la administración en fecha 18/02/2025. Transcurrido el plazo de un mes a contar desde la fecha indicada, la administración local no ha aportado el informe requerido lo que nos impide contrastar las alegaciones, manifestaciones y afirmaciones realizadas por la persona promotora de la queja.

### 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la inactividad y falta de respuesta del Ayuntamiento de Paterna ante las reclamaciones formuladas por la persona interesada directamente y a través de la asociación de consumidores que lo representa.

Cómo ya se ha señalado, la administración no ha aportado el informe requerido en fecha 12/02/2025 por lo que la única información que dispone esta institución es la aportada por la persona promotora de la queja.

Puestos a resolver el presente expediente de queja, 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».

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

Debe recordarse que el Tribunal Supremo ha establecido como doctrina casacional en la Sentencia de 15 de octubre de 2020 (rec. 1652/2019) que:

“Es sabido que el principio de buena administración está implícito en nuestra Constitución (artículos 9.3, 103 y 106), ha sido positivizado en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (artículos 41 y 42), constituye, según la mejor doctrina, un nuevo paradigma del Derecho del siglo XXI referido a un modo de actuación pública que excluye la gestión negligente(...), de suerte que el conjunto de derechos que de aquel principio derivan (audiencia, resolución en plazo, motivación, tratamiento eficaz y equitativo de los asuntos, buena fe) tiene —debe tener— plasmación efectiva y lleva aparejado, por ello, un correlativo elenco de deberes plenamente exigible por el ciudadano a los órganos públicos»

En concreto y respecto a la demora del Ayuntamiento de Paterna en realizar el mantenimiento de la acera de la Calle 323 ante el núm. 23, el artículo 18.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, dispone que entre los derechos de los vecinos está el de 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; y entre los deberes está el de contribuir, mediante las prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.

Así mismo hay que recordar que las competencias municipales, a tenor de lo establecido en los arts. 9.3 y 103.1 de la Constitución, y 3 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público han de ejercitarse de conformidad con los principios de legalidad, responsabilidad, eficacia, eficiencia, servicio a los ciudadanos y buena administración.

Partimos de que resulta indiscutible la competencia de los municipios para la “pavimentación de vías públicas” de acuerdo con el artículo 26.1.a) de la Ley 7/1985 de Bases de régimen Local, lo que necesariamente incluye su mantenimiento. Y que lleva por otra parte a resaltar que, si el funcionamiento del servicio público viario no se ajusta a los estándares de actividad mínima exigible, ello conlleva responsabilidad de la Administración, cuando las deficiencias del pavimento tienen entidad suficiente para generar una situación de riesgo sustancial.

Y todo ello con independencia, respecto a la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas, de la aplicación del art. 20 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común que dispone:

#### Artículo 20. Responsabilidad de la tramitación.

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

Igualmente, el artículo 21 apartado 6 de la citada Ley 39/2015 de 1 de octubre al establecer la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación establece que:

6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que afectan a la persona interesada en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

#### **Conducta de la Administración**

Ante la falta de colaboración del Ayuntamiento de Paterna es necesario recordar que 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 Paterna todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido en fecha 12/02/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Paterna 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 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE PATERNA**

**1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, 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.

**2. RECOMENDAMOS** que se proceda a la mayor brevedad a notificar a la persona interesada la resolución adoptada en relación con la solicitud de mantenimiento de la acera afectada.

**3. RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO** que, a la mayor brevedad posible, realice las actuaciones de comprobación y en su caso de mantenimiento de las condiciones en que se encuentra la acera objeto de la queja que nos ocupa.

**4. RECORDAMOS al Ayuntamiento 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 en la presente resolución.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana