

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja	2502334
Materia	Urbanismo
Asunto	Solicitud de información sobre requisitos técnicos sobre actuaciones a realizar en comunidad de propietarios para eliminación de barreras arquitectónicas

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 12/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502334. La persona interesada –comunidad de propietarios actuando a través de su administradora– presentaba una queja por la respuesta dada por el Ayuntamiento de Valencia a las solicitudes de información previa a la realización de actuación tendente a la eliminación de barreras arquitectónicas en elementos comunes del edificio.

De la documentación aportada se desprende que la comunidad de propietarios se había dirigido al Ayuntamiento el 29/01/2025 explicando la imposibilidad técnica de bajar los ascensores hasta la cota 0 y la de instalar plataformas en las escaleras de acceso a los ascensores. La comunidad se planteaba la colocación de una silla salva-escaleras, pero los instaladores habían indicado la existencia de causas técnicas y normativas que lo impedirían. Por ello, la comunidad se dirigió al Ayuntamiento solicitando información sobre las posibilidades de obra que cumplirían con la normativa para facilitar el desplazamiento de personas con dificultades de movilidad.

La solicitud de 29/01/2025 se formuló en los siguientes términos (el subrayado es nuestro):

EXPONE

Que la Comunidad de Propietarios está interesada en acometer la eliminación de barreras arquitectónicas, pero diversos industriales nos han comunicado la imposibilidad de ejecutar la bajada de los ascensores a cota 0 o la instalación de plataformas en las escaleras de acceso a estos.

Por ello hemos solicitado presupuestos para la instalación de sillas salva escaleras en los accesos a los ascensores del edificio, pero también nos indican la imposibilidad de este tipo instalación por causas técnicas y normativas, aconsejándonos poner esta situación en conocimiento del Ayuntamiento para saber si se puede realizar esta instalación con su autorización.

SOLICITA

Nos indiquen que posibilidades de obra que cumplan con la normativa actual podemos ejecutar para facilitar el desplazamiento de personas con dificultades de movilidad.

El Ayuntamiento de Valencia contestó a la comunidad de propietarios el 14/03/2025 mediante un correo con el siguiente texto (el subrayado es nuestro):

Desde el servicio de licencias de obras urbanísticas se le indica que se está revisando su I 00118 2025 21164 solicitando posibilidades de obras, se le indica que debería presentar un proyecto técnico dado que las soluciones constructivas deben de justificarse en el proyecto.

se procede al archivo de su instancia .

le indico que nuestro servicio dispone de un correo para consultas

consultaslicencias@valencia.es

un saludo.

El 12/05/2025 la comunidad de propietarios presentó un nuevo escrito ante el Ayuntamiento de Valencia, solicitando nuevamente información sobre las posibilidades para facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida sin incumplir la normativa. Su contenido era el siguiente (el subrayado es nuestro):

EXPONE

Que con fecha 29/01/2025, se presento en ese Ayuntamiento escrito con registro I 00118 2025 021164.

Que las circunstancias con las que se encuentran vecinos y visitantes con movilidad reducida para acceder a la planta de los ascensores es cada vez más problemática, existiendo en concreto personas de edad avanzada con hijos en silla de ruedas que, sin ayuda, no pueden acceder a la planta de calle, y ponen en muchas ocasiones su propia integridad en el intento.

Que tenemos interés en la colocación de silla o sistema similar para vencer estos escalones.

SOLICITA

Se tomen el máximo interés en comunicarnos las posibilidades que tenemos, sin incumplir la actual normativa o con su autorización, para facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida.

Nuevamente el Ayuntamiento de Valencia contestó mediante correo electrónico, el 14/05/2025, con el siguiente texto:

Buenos días.

En contestación a su instancia arriba referenciada, adjunto le envío la contestación que se le dio en su día a la anterior instancia I00118 2025 21164.

Un saludo

Por ello, el 25/06/2025 **solicitamos al Ayuntamiento de Valencia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.** Invocamos entonces el artículo 53.1.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), que contempla el derecho de los ciudadanos de obtener información y orientación

acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar:

Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

El 02/07/2025 recibimos **el informe del Ayuntamiento de Valencia**, que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

Vista la solicitud de informe se informa que en relación a la consulta que se realiza desde la comunidad de propietarios de (...) se trata de que las opciones para eliminar las barreras arquitectónicas de un edificio deben ser estudiadas por los técnicos externos competentes, estudiando todas las posibilidades que en principio deben cumplir la normativa vigente, incluidas las posibles excepciones que marca la misma. No existe un servicio municipal que tenga competencia en la redacción de proyectos técnicos, siendo de competencia municipal la revisión y la comprobación de las conclusiones de ese proyecto en relación con la normativa técnica. No se trata de no dar una información que nos solicita, sino de que se debe canalizar con la contratación de un técnico competente que redacte un proyecto.

El 04/08/2025 **solicitamos al Ayuntamiento de Valencia que ampliara el informe** que nos había remitido. Concretamente, solicitamos que se pronunciara sobre los siguientes extremos:

- Medios, procedimientos, canales de comunicación o similares, disponibles en el Ayuntamiento de Valencia, en el área de Urbanismo, para que los ciudadanos puedan plantear sus dudas sobre la normativa que resulte aplicable y/o sobre los requisitos por ésta exigidos, con carácter previo a la elaboración del correspondiente proyecto técnico.
- Modo y forma en que el Ayuntamiento de Valencia, área de Urbanismo, garantiza la efectividad del derecho plasmado en el artículo 53.1.f) de la LPACAP.

El 27/08/2025 recibimos **el informe ampliatorio**, en el que el Ayuntamiento de Valencia señala:

Vista la solicitud de informe y sin perjuicio de reiterar lo indicado en el anterior informe emitido por este Servicio, se indica que el modo de garantizar los derechos de información de la ciudadanía se realiza con la gestión de las posibles consultas de manera telemática o presencial en el Servicio de Licencias Urbanísticas, pero siempre sobre trámites y procedimientos y eventuales consultas muy puntuales sobre cumplimiento normativo. Tal y como se indicó en el anterior informe las diferentes soluciones técnicas son responsabilidad de los técnicos que redactan proyectos y que proponen las diferentes soluciones técnicas para acometer el cumplimiento de la normativa.

Trasladamos los informes del Ayuntamiento de Valencia a la interesada para que pudiera realizar las alegaciones que tuviera por convenientes, pero no presentó ningún escrito.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en las respuestas dadas por el Ayuntamiento de Valencia en fechas 14/03/2025 y 14/05/2025 a las solicitudes de información técnica sobre eliminación de barreras arquitectónicas en elementos comunes de un edificio, planteadas por la comunidad de propietarios del mismo y promotora de la queja.

De los documentos e informes obrantes en este procedimiento de queja se desprende que la comunidad de propietarios se dirigió por dos veces al Ayuntamiento de Valencia exponiendo las dificultades que encontraba para eliminar las barreras arquitectónicas existentes en la entrada-portería del edificio. Dificultades éstas que respondían a los impedimentos que, al parecer, les habían transmitido diversos profesionales privados consultados sobre posibles medidas para garantizar los accesos y desplazamientos por personas con movilidad reducida.

El motivo por el que la comunidad de propietarios se dirigió al Ayuntamiento de Valencia era el de obtener información y orientación técnica precisa y fiable sobre la posibilidad de instalar una silla salva-escaleras que permitiera salvar los escalones previos a los ascensores del zaguán-portería.

El Ayuntamiento de Valencia contestó a las dos solicitudes presentadas por la comunidad de propietarios. Lo hizo a través de correos electrónicos de 14/03/2025 y 14/05/2025, que se han transcrito en el apartado anterior de esta resolución.

En sus respuestas el Ayuntamiento de Valencia indicaba a la comunidad de propietarios que debía presentar un proyecto.

En esta respuesta se reafirmó el Ayuntamiento con ocasión de la emisión del informe que le solicitamos al inicio de nuestra actividad investigadora. Así, en el informe que recibimos el 02/07/2025 el Ayuntamiento mantenía que las posibles soluciones a la problemática que planteaba la comunidad de propietarios debían canalizarse a través de un proyecto técnico a realizar por profesional contratado por la comunidad, y que la competencia municipal consistía en revisar y comprobar que dicho proyecto se ajustaba a la normativa técnica de aplicación.

Como quiera que en la resolución de inicio de investigación esta defensoría ya invocaba el **artículo 53.1.f) de la LPACAP**, solicitamos al Ayuntamiento que ampliara ese informe indicando los medios, procedimientos, canales de comunicación o similares para que los ciudadanos pudieran plantear sus dudas sobre la normativa que resulte aplicable y/o sobre los requisitos por ésta exigidos, con carácter previo a la elaboración del correspondiente proyecto técnico y, en suma, el modo y forma en que el Ayuntamiento garantizaba la efectividad del derecho plasmado en el artículo 53.1.f) de la LPACAP.

La respuesta del Ayuntamiento se produjo el 27/08/2025. Señalaba que se evacuaban consultas de forma telemática y presencial sobre trámites y procedimientos; en cuanto a las consultas sobre cumplimiento normativo, se respondían «eventuales consultas muy puntuales».

Con estas respuestas del Ayuntamiento resulta evidente la vulneración del derecho de los interesados a «obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que

las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar» a que se refiere el artículo 53.1.f) de la LPACAP, derecho éste que correlativamente supone una obligación para las Administraciones Públicas.

Así pues, **el Ayuntamiento de Valencia no informó a la comunidad de propietarios sobre los requisitos técnicos que la normativa aplicable imponía a la instalación de una silla-elevadora para salvar las barreras arquitectónicas existentes en el zaguán-portería del edificio. Ni siquiera indicó a la comunidad de propietarios si existía alguna norma municipal que debiera tenerse en cuenta para valorar la instalación de la silla salva-escaleras.** En su lugar, señaló la necesidad de presentar un proyecto elaborado por profesional contratado por la comunidad. Y es este proyecto el que sería revisado y comprobado su ajuste a la normativa.

Esto es, el Ayuntamiento de Valencia privaba a la comunidad del conocimiento necesario para poder abordar con unas mínimas garantías la redacción del proyecto y en su caso su ulterior validación municipal a través de la concesión de licencia de ser necesaria, al negarle la información y orientación necesaria para ello. El Ayuntamiento se limitaría, así, a comprobar la corrección del proyecto técnico que se le presentara para obtener el instrumento urbanístico necesario, concediendo o denegando el mismo.

El Ayuntamiento afirma que canaliza el derecho ciudadano plasmado en el artículo 53.1.f) de la LPACAP a través de la respuesta a consultas de trámites y procedimientos (que no es el caso que nos ocupa), y a eventuales consultas muy puntuales sobre cumplimiento normativo.

Desconocemos a qué se refiere el Ayuntamiento y los criterios que emplea para discriminar qué consultas normativas responde y cuáles no, o cómo de puntuales deben ser para facilitar una respuesta, pero en todo caso la actuación que es objeto de esta queja impidió el ejercicio del derecho de la comunidad de propietarios a ser informada y orientada sobre un proyecto a realizar, colocando a la interesada en una situación de indefensión al quedar conminada a presentar un proyecto casi a ciegas.

En este caso, además, la consulta efectuada por la comunidad de propietarios tenía una finalidad clara: remover las barreras arquitectónicas del zaguán-portería del edificio para procurar los desplazamientos de residentes y familiares con problemas de movilidad.

En este contexto resulta adecuado recordar el mandato dirigido a todas las Administraciones Públicas contenido en el artículo 9.2 de la Constitución (CE):

Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Complementando lo anterior, el artículo 49.2 de la CE dispone que:

Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos

que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.

Consideramos que una consulta sobre la materia que nos ocupa tenía la suficiente importancia y relevancia como para que el Ayuntamiento de Valencia hubiera ofrecido una respuesta adecuada o, cuanto menos, hubiera solicitado la aportación de mayores datos que permitieran puntualizar la consulta. Respuesta ésta que, desde luego, no impediría que posteriormente, una vez presentado el proyecto por el profesional que fuera necesario contratar, el Ayuntamiento ejerciera sus facultades de revisión y control sobre el mismo.

Por ello, la actuación administrativa no respeta los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad y claridad, buena fe y confianza legítima, establecidos por el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, ni respeta el derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones imponen a la actuación que el recurrente se proponía realizar, reconocido por el artículo 53.1.f) de la LPACAP.

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

- Su derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, a que se refiere el artículo 53.1.f) de la LPACAP
- Con ello se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Sobre el derecho plasmado en el artículo 53.1.f) de la LPACAP resulta ilustrativa la sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 5ª, n.º 437/2021, de 24 de marzo (recurso de casación 1292/2020), cuando señala que durante el procedimiento administrativo no se confrontan los intereses de dos partes que pudieran estar enfrentadas, Administración y ciudadano, por lo que no resulta preceptivo el asesoramiento técnico externo habida cuenta de la obligación de la Administración de velar por todos los intereses de forma objetiva y protegerlos:

en el procedimiento administrativo no hay una contienda entre partes, es decir, no se trata de una posición enfrentada entre la Administración, que pretende dictar un concreto acto administrativo, y los particulares que por el contenido de dicho acto se vean afectados. Muy al contrario, una de las exigencias del procedimiento administrativo, como todo el actuar de las Administraciones públicas, no es tanto la defensa de sus potestades, sino servir con objetividad los intereses generales y, sometida siempre al principio de legalidad, que constituye una exigencia básica para las Administraciones, conforme resulta del artículo 103.1º de la Constitución y reitera ahora el artículo 3 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público. Y precisamente esa exigencia del principio de legalidad, se impone a la Administración una actividad, en especial durante la tramitación de los procedimientos, de objetividad en sus decisiones --también de los actos de trámite-- lo cual requiere velar, durante dicha tramitación, no solo en la efectividad de sus potestades, sino también proteger los derechos e intereses de los ciudadanos afectados por el ejercicio de esas potestades.

Que ello es así lo pone de manifiesto el hecho de que cuando el artículo 53 de nuestra de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce los derechos de los interesados en el procedimiento, se incluyen, entre otros, el de obtener no solo información, sino también orientación, sobre «los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar» (artículo 53.1º.f); que si bien no comporta un asesoramiento --al que se refiere el párrafo g del mencionado precepto-- si pone de manifiesto que la objetividad y legalidad que se impone en todo actuar administrativo comporta que la misma Administración pública, en la tramitación de los procedimientos, ha de tomar en consideración los propios derechos e intereses de los interesados en el procedimiento, de todos ellos y no solo de los que lo insten."

Lo que se quiere poner de manifiesto es que en los procedimientos administrativos, a diferencia de lo que ocurre en los procesos, no existe una confrontación de partes enfrentadas por intereses que deben ventilarse en el mismo, sino que en su tramitación deben protegerse todos los derechos, de tal forma que, sin perjuicio del derecho de los interesados en los procedimientos de poder actuar asistido de un asesoramiento técnico, no es una necesidad del mismo, porque sus intereses deben ser protegidos por la misma Administración en la tramitación del procedimiento .

Otra cosa será cuando, dictado el acto que tiene por finalidad el procedimiento tramitado, cualquiera de los afectados considere que se han conculcado alguno de sus derechos, para cuya defensa tiene abierta la vía de la impugnación de dicho acto en vía contencioso-administrativa en el proceso correspondiente, cuya facultad integra su derechos fundamental a la tutela judicial del artículo 24 de la Constitución , en cuyo supuesto sí puede concurrir la necesidad --a veces imperativa-- de un asesoramiento jurídico por existir, entonces sí, esa posición enfrentada en cuanto a la defensa de los derechos e intereses afectados por los actos.

Lo que se quiere significar con lo expuesto es que, en la medida en que durante la tramitación de los procedimientos administrativos no están desprotegidos los derechos e intereses de los interesados en el mismo, la posibilidad de actuar en él mediante un asesoramiento jurídico, si bien es una facultad que no se le puede negar a los afectados por los actos que se dicten en el seno del referido procedimiento, es indudable que dicho asesoramiento no es necesario --puede ser conveniente-- y por tanto esa posibilidad es una pura y libre decisión de los interesados que no debe correr de cuenta de la Administración.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de facilitar, de forma efectiva, a los interesados la información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (artículo 53.1.f de la LPACAP).

- 2. RECOMENDAMOS** que atienda las solicitudes de información presentadas el 29/01/2025 y 12/05/2025 por la comunidad de propietarios promotora de la queja, requiriendo en su caso a la misma para que las complete con la aportación de más datos si ello fuere preciso, y otorgando una respuesta clara y precisa sobre las cuestiones planteadas en las mismas.

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