

"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 2502511
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta a una solicitud de acometida de agua potable

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/06/2025 registramos un escrito en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Montserrat a varios escritos presentados en fechas 17/09/2023; 28/12/2023 y 23/06/2024 en los que solicitaba la conexión a la acometida de agua potable en un inmueble de su propiedad.

En fecha 03/07/2025 fue admitido a trámite por considerar que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Montserrat podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener respuesta por parte de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En esa misma fecha solicitamos al Ayuntamiento que en el plazo de un mes emitiera un informe acerca del estado de tramitación de los escritos presentados por el promotor del expediente.

En el mismo escrito se le advertía que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurridos el plazo y en ausencia del informe solicitado, emitimos, [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502511, de 20/08/2025](#) en la que se formulábamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales

1.- RECORDAMOS a la administración municipal el deber legal de contestar en plazo, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- . En consecuencia, RECOMENDAMOS a la administración municipal que, si no lo hubiera hecho todavía, proceda a dar contestación expresa y motivada a los escritos presentados por el promotor del expediente en fechas 17/09/2023; 28/12/2023 y

23/06/2024 en los que solicitaba la conexión a la acometida de agua potable en un inmueble de su propiedad.

3.- RECORDAMOS 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 citada recomendación se le indicaba que el mismo estaba «obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

Transcurrido el citado plazo de un mes, debemos dejar constancia nuevamente de la falta de respuesta de la administración municipal a las recomendaciones y recordatorios de deberes legales emitidos por esta institución en la resolución de referencia.

Si la persona responsable de emitir la respuesta solicitada mantiene una actitud pasiva, puede incurrir, conforme a una consolidada jurisprudencia de los tribunales de justicia, en responsabilidad administrativa por faltar a los deberes inherentes a sus cargos, e incluso en responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios causados por la inactividad administrativa en la emisión de respuesta.

La normativa en materia de procedimiento administrativo 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.

En el presente caso:

- Se ha incumplido el deber legal de dar respuesta a la solicitud formulada por la promotora del expediente (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, LPACAP)
- Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

Es evidente que concurre inactividad por parte del Ayuntamiento y en este sentido se recuerda al mismo que tiene la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, celeridad, buena fe y confianza legítima (artículos 103 de la Constitución española, 71 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas, y 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público).

A lo expuesto cabe añadir que la inactividad de la administración municipal no ha resultado respetuosa con el deber de colaboración con el Síndic. En este punto, debe tenerse presente lo establecido en nuestra Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana:

Artículo 35. Obligación de responder.

1. En todos los casos, los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes, que se computará de conformidad con las previsiones de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
2. Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

Debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración del Ayuntamiento de Montserrat con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento en la resolución de inicio de investigación y al no haber dado respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución en fecha 20/08/2025 ; todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

En consecuencia, esta resolución pone de manifiesto la persistente inactividad y la falta de respuesta del Ayuntamiento de Montserrat frente a solicitudes formuladas por la persona promotora del expediente, relativas a la acometida de agua potable, servicio que constituye competencia expresa de las administraciones locales según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Dicha normativa atribuye a los municipios no solo la competencia para la planificación y gestión de los servicios de abastecimiento de agua potable, sino también la obligación de garantizar su adecuada prestación y la atención efectiva a las solicitudes de los ciudadanos. La ausencia de contestación expresa y motivada vulnera, además, lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el principio de buena administración consagrado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Esta conducta no solo menoscaba el derecho de la ciudadanía a una gestión diligente de los servicios públicos esenciales, sino que también erosiona la confianza legítima en la administración local, generando un perjuicio directo al interés general y a los derechos de la persona promotora.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento. En consecuencia, publicamos en elsindic.com/actuaciones las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana