

"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 2502590
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta ante la reclamación presentada por retirada de enseres .

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502590. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Diputación de Valencia en dar respuesta a las reclamaciones interpuestas en relación con los daños ocasionados por la retirada de enseres de un trastero (nº164) en Catarroja, (...), por la empresa Ambipar en labores de limpieza a consecuencia de la Dana.

Por ello, el 08/07/2025 solicitamos a la Diputación de Valencia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 21/08/2025 la Diputación remitió informe del que destacamos:

A consecuencia del episodio de intensas precipitaciones producidas por la DANA que tuvo lugar el pasado martes 29 de octubre de 2024, desde el servicio de Aguas, Residuos y Empresas Públicas, siguiendo instrucciones de la Presidencia de esta Diputación, se han iniciado nueve contratos de emergencia para la ejecución de los servicios de limpieza y extracción de lodos y otras sustancias que amenazaban la salud y salubridad en garajes, bajos y locales públicos y privados afectados por la DANA por tramitación de emergencia. Uno de estos contratos de emergencia se adjudicó a la empresa AMBIPAR e incluía las actuaciones en algunos de los garajes de Catarroja.
(...)

Debido a la imposibilidad de atender directamente las quejas y peticiones diversas de los propietarios de garajes, esta tarea se ha derivado al Área de Presidencia de la Diputación, donde se han gestionado estas incidencias.

En el caso que nos ocupa, la queja presentada por Dña. (...), con fecha 26/03/2025, fue remitida a Presidencia siguiendo el procedimiento establecido para estos casos.

No obstante, a causa del elevado volumen de tramitaciones, la envergadura de esta administración, el incremento del número de expedientes y la alteración de los circuitos ordinarios de tramitación de solicitudes, como solución temporal adoptada para aliviar la carga de algunos servicios especialmente implicados en paliar los efectos de la DANA, dicha reclamación no fue atendida en su momento, habiendo sido derivada al Servicio de Aguas con posterioridad.

Independientemente de la no contestación a la queja, hemos de informar que ésta se registró en marzo, y según informe del Jefe de Servicio de Aguas, Residuos y Empresas públicas de fecha 5 de junio de 2025: "Se puede concluir que la ejecución material del

contrato finalizó el 28 de febrero de 2025, cumpliéndose adecuadamente los objetivos recogidos en el mismo que eran los citados en el informe de fecha 23 de diciembre de 2024 y que consistían principalmente en evitar una situación de grave insalubridad pública provocada por la acumulación de agua estancada, la presencia de una capa de lodo, de vehículos y de otros residuos de toda índole, en los trasteros de los sótanos y garajes tanto públicos como privados, en condiciones de escasa ventilación, con posibles procesos químicos de descomposición aerobios y anaerobios que podía suponer ciertamente un riesgo que amenazara la salubridad pública y tenía altas probabilidades de derivar en problemas epidemiológicos si no se procedía de forma urgente a la retirada de lodo y residuos y a la limpieza y desinfección de los locales afectados”
(...)

Por último, cabe indicar que, en las dos instancias presentadas por la interesada, no se solicita actuación alguna por parte de la Diputación, sino únicamente que se informe sobre una situación que, en la fecha de su presentación, ya había cesado, según se desprende de los informes emitidos por la asistencia técnica recibidos en este Servicio.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Así el 08/09/2025 presentó escrito en el que manifestó que realizó dos reclamaciones en plazo, adjuntando documentación acreditativa.

Lo expuesto motivó que el 30/10/2025 se realizara la solicitud de un nuevo informe a la Diputación de Valencia a fin de que, partiendo de que el ámbito competencial de esta institución se circunscribe a velar por el derecho a una buena administración y teniendo en cuenta las trágicas circunstancias acaecidas, se solicita a la Diputación Provincial que informe si se ha cumplido con el deber de dar respuesta expresa, motivada y con expresión de los recursos procedentes a la persona interesada sobre las cuestiones planteadas en sus reclamaciones, con la posibilidad de que esta pueda ejercer su derecho de defensa.

La Diputación no ha emitido información alguna.

2 Conclusiones de la investigación

Es objeto del presente procedimiento de queja se centra exclusivamente en la falta de respuesta, por parte de la Diputación de Valencia a la persona interesada, sobre la reclamación presentada en relación con la retirada de sus enseres por una empresa encargada de labores de limpieza a consecuencia de las circunstancias excepcionales en la Comunitat Valenciana derivadas de la Dana. Incumplimiento del deber de resolver que establece el artículo 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y que la propia Diputación reconoce en su informe.

El resto de las cuestiones relativas a la gestión de la limpieza a través de una empresa contratada por la Diputación ante situaciones de insalubridad a consecuencia de la Dana, exceden del ámbito competencial que la Ley 2/2021 de 26 de marzo atribuye al Síndic de Greuges.

Así 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».

Asimismo, es preciso tener en cuenta que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer 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 los establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de los 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.

Lo expuesto determina que, la Diputación de Valencia ha vulnerado el derecho a una buena administración de la persona promotora de la queja. **La buena administración no es cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; por el contrario, es satisfacer las necesidades de los ciudadanos y cumplir la función de servir, que es propia de la administración y de las personas que lo integran.** Así, el Tribunal Supremo ha recordado que «el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-» ([Sentencia 412/2021 de 23/03/2021 del Tribunal Supremo. Sala de Lo Contencioso, núm. recurso 3688/2019](#))

En este sentido es absolutamente comprensible que ante un acontecimiento tan excepcional como el sufrido por la Dana que conlleva un elevado volumen de tramitaciones, se alteren los circuitos ordinarios de tramitación de solicitudes, pero igualmente dicha flexibilidad debe aplicarse a las solicitudes de los interesados que han sufrido las consecuencias de la catástrofe.

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 respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, en relación a su solicitud.

-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

2.2 Conducta de la administración

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 (...).

En el caso que nos ocupa, la Diputación de Valencia todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 30/10/2025-y recibido por esta entidad local con esa misma fecha-, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Diputación de Valencia 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:

A LA DIPUTACIÓN DE VALENCIA

- 1. 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.
- 2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución en toda clase de procedimientos, que sea completa, congruente, motivada, indique los recursos que puedan interponerse frente a la misma y todo ello dentro del plazo señalado en las normas del procedimiento que resulte aplicable o, en su defecto, en el plazo máximo de 3 meses.
- 3. RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a todos los escritos de reclamación presentados por la persona interesada en relación con los asuntos relatados previamente, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

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