

"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** 2502884  
**Materia** Servicios públicos y medio ambiente  
**Asunto** Inactividad del Ayuntamiento ante requerimiento de subsanación de deficiencias.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 23/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502884. La persona interesada presentaba una queja por la demora del Ayuntamiento de Benicàssim en resolver sus solicitudes y permitir el acceso a información pública.

Por ello, el 31/07/2025 solicitamos a la referida administración local que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 18/08/2025 registramos de entrada en esta defensoría el informe requerido en el que se concluía:

#### -SOBRE LA SEÑALIZACIÓN SOLICITADA

(...) El informe policial emitido en el marco del expediente 21530/2024 no incluye indicación alguna de instalar señalización adicional en la calle Bisbe Serra. Por tanto, y en ausencia de tal recomendación, el Departamento de Obras y Servicios carece de base competencial para ordenar su colocación.

#### -SOBRE LA NORMATIVA CITADA POR EL INTERESADO

Al respecto, procede señalar, que tras consultar a los servicios jurídicos municipales:

1. El "Projecte de Renovació d'Infraestructures al Carrer Bisbe Serra" fue redactado en noviembre de 2016, con anterioridad a la entrada en vigor de la citada ley (mayo de 2022), por lo tanto no siendo aplicable la citada ley.
2. Incluso en la actualidad, bajo la vigencia de la Ley 1/2022, no existe obligación legal de realizar procesos de participación ciudadana previos para actuaciones municipales ordinarias de renovación de infraestructuras como la que nos ocupa.
3. En el proyecto que nos ocupa no se realizó consulta pública ni se generaron actas de reuniones o documentos de participación ciudadana vinculados a su redacción, al no ser preceptivo y por tanto no se le pueden facilitar.

Por lo tanto, no es aplicable la obligación de aportar la documentación referida por el reclamante en virtud de la Ley 1/2022, y no existe material documental de participación ciudadana que entregar porque no se generó ni era preceptivo generarlo, ni en 2016 ni actualmente para este tipo de actuaciones.

Se adjuntaba al informe copia de emails remitidos al autor de la queja por parte desde el Servicios de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Benicàssim.

La información fue trasladada a la persona interesada quien, el 01/09/2025, formuló alegaciones al mismo.

El 30/10/2025 se acordó solicitar un nuevo informe al Ayuntamiento a fin de que justificara el cumplimiento del deber de dar respuesta expresa, motivada y con expresión de los recursos procedentes a la persona interesada sobre las cuestiones de información públicas planteadas, con la posibilidad de que esta pudiera ejercer su derecho de defensa.

Ha transcurrido el plazo de un mes establecido desde la notificación del nuevo requerimiento de información que tuvo lugar el 03/11/2025 sin que esta hubiera sido aportada.

## **2 Conclusiones de la investigación**

Es objeto de la presente queja la falta de respuesta y demora del Ayuntamiento de Benicàssim ante una reclamación por molestias resultantes de la peatonalización de una calle y una solicitud de información que puede conllevar, tal y como se recoge en la Resolución de inicio de investigación de 31/07/2025, la vulneración de los derechos de la persona interesada a que sus asuntos se traten por las administraciones públicas en un plazo razonable, al acceso a la información pública, al derecho al descanso, todo ello en el marco del derecho a una buena administración.

En primer lugar cabe señalar, a la vista del informe remitido por el Ayuntamiento de Benicàssim de 18/08/2025 al que adjunta copia de los emails dirigidos al autor de la queja en fechas 03/01/2025, 14/01/2025, 23/04/2025, 29/04/2025, 23/05/2025, que la remisión de un correo electrónico no garantiza el real conocimiento por los administrados de las resoluciones que les afecten.

El artículo 41 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel; que cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado; y que cuando el interesado fuera notificado por distintos cauces, se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se hubiera producido en primer lugar.

Es cierto que si comprobamos las solicitudes presentadas el 11/11/2024 y el 21/05/2025 en el registro de entrada del Ayuntamiento, aportadas junto a su queja por el autor de esta, se señala por este, en los datos a efectos de notificaciones, una dirección de email.

Sin embargo el interesado afirma en su queja que no ha recibido respuesta y el Ayuntamiento no ha aportado el informe solicitado el 30/10/2025, que permita acreditar el cumplimiento del deber de dar respuesta expresa, motivada y con expresión de los recursos procedentes a la persona interesada sobre las cuestiones de información públicas planteadas y las molestias denunciadas, con la posibilidad de que esta pueda ejercer su derecho de defensa, incumpliendo con ello el deber de colaboración que tiene con el Síndic de Greuges.

Ante lo expuesto debemos recordar que el incumplimiento del deber de dictar una resolución expresa y notificarla al interesado implica una contradicción con la exigencia de eficacia que ha de presidir toda actuación administrativa de acuerdo con los artículos 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y 103 de la Constitución, ya que para que los ciudadanos puedan ejercer una adecuada defensa de sus derechos requieren tener

conocimiento de las resoluciones administrativas y su fundamentación. La falta de resolución lo que comporta es indefensión e inseguridad jurídica.

El artículo 103 de la Constitución señala que la actuación de administraciones públicas debe servir a los intereses de los ciudadanos, debiendo regirse en sus actuaciones por los criterios de eficacia y servicio a los ciudadanos.

Es indudable, por tanto, que el ayuntamiento debe dar el correspondiente trámite a los escritos presentados por los interesados con celeridad, agilidad y eficacia. Los ciudadanos tienen derecho a obtener una respuesta expresa, por escrito, fundada, en tiempo y forma, adecuada al procedimiento que corresponda y en congruencia con las peticiones formuladas, todo ello con prontitud y sin demora injustificada, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común.

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatut de Autonomía 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».

Por otra parte, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatut 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.»

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».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que 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**.

A estos efectos, resulta preciso recordar que el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen local de la Comunitat Valenciana es terminante al establecer que los vecinos tienen derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales» (letra j).

De la lectura de toda la normativa y jurisprudencia que se ha expuesto resulta claro que, cuando una persona, que además tiene la condición de vecino, se dirige al Ayuntamiento exponiendo situaciones que le provocan molestias y daños, corresponde a estas entidades ofrecerle una respuesta expresa, congruente y motivada y, a estos efectos, nace el deber de realizar las actuaciones que resulten precisas para determinar la realidad de los hechos denunciados y, en caso de quedar constatados, el deber de imponer las medidas correctoras que resulten precisas para erradicarlas.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto: el derecho a recibir una resolución expresa, motivadas con expresión de recurso y el derecho a obtener una información con los límites establecidos en la legislación en materia de transparencia.

## 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 que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

El Ayuntamiento de Benicàssim todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 30/10/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Benicàssim 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 BENICÀSSIM

1. **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, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que, en cumplimiento de la referida obligación, dicte una resolución, debidamente motivada y congruente con las peticiones realizadas 11/11/2024 y el 21/05/2025.
3. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para, en el ámbito de sus competencias, implementar con determinación y a la mayor brevedad posible todas las actuaciones que sean necesarias para comprobar las molestias denunciadas.
4. **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.

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