

"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 2503244
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Falta de respuesta.
SUMA. Piscina Valencia
Denegación acceso y trato recibido

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 25/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503244, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (...), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por falta de respuesta al escrito presentado en fecha 23/04/2025 ante el Ayuntamiento de Valencia por el trato recibido por parte de empleados de SUMA, empresa concesionaria que gestiona la Piscina Municipal.

Admitida a trámite la queja, en fecha 28/08/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Valencia un informe sobre si se había dado respuesta al escrito presentado por la persona interesada, con el contenido arriba expresado.

En fecha 29/09/2025 recibimos informe del Ayuntamiento de Valencia, del que destacamos lo siguiente:

(...) En la citada queja, el interesado manifiesta que el día 17 de abril de 2025, a las 17:00 horas, acudió a la Piscina València acompañado de una invitada con la intención de que esta pudiera acompañarle en su entrenamiento. Al solicitar al personal de la instalación la venta de una entrada puntual para su acompañante, se le denegó dicha posibilidad, alegando que no se podía proceder a la venta para evitar la saturación del centro.

Asimismo, (...) indica que en el interior de la instalación se estarían realizando grabaciones audiovisuales por parte de personas usuarias, con posible difusión en plataformas digitales, en las que podrían aparecer personas usuarias sin su consentimiento. Finalmente, señala que se le ha prohibido el acceso a la instalación sin que conste la apertura de expediente sancionador.

(...) - La Piscina València es una instalación deportiva municipal gestionada mediante contrato de concesión de servicios con la mercantil adjudicataria correspondiente, que explota la instalación de acuerdo con las condiciones de los pliegos contractuales. Dichos pliegos incluyen la gestión de los servicios prestados en la instalación, así como la aplicación de la Normativa Reguladora de los Precios Públicos y del Reglamento de Uso de las Instalaciones Deportivas Municipales de la Ciudad de València.

(...) En base al análisis realizado por el Servicio Deportivo del OAM FDM, se ha procedido a emitir notificación formal a la empresa concesionaria de la Piscina València, en la que se le recuerda:

- La obligación de permitir la venta de entradas puntuales siempre que exista aforo disponible, conforme a la normativa vigente.
- El cumplimiento estricto de la Ley de Protección de Datos Personales en relación con cualquier grabación audiovisual realizada en el interior de la instalación.
- La necesidad de respetar el procedimiento sancionador establecido en el Reglamento de Uso, instruyendo formalmente cualquier medida restrictiva y garantizando el derecho del usuario a ser oído. En consecuencia, se requiere la readmisión del Sr. (...) en cuanto solicite su reingreso.

(...) - Asimismo, se ha emitido notificación al Sr. (...), informándole de las actuaciones realizadas por el OAM FDM, así como de los requerimientos trasladados a la empresa concesionaria. Se le ha comunicado que la empresa debe proceder a su readmisión y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en los aspectos señalados. (...)

Trasladado el anterior informe a la persona que presenta la queja, no se han recibido alegaciones dentro del plazo legal concedido.

Llegados a este punto, hemos de finalizar nuestra intervención en la queja de referencia, por cuanto el Ayuntamiento de Valencia ha dado respuesta al escrito objeto de queja, si bien lo ha hecho fuera de plazo y a requerimiento de esta Institución, por lo que esa falta de respuesta en plazo incumple el derecho a una buena administración que ostenta la persona que presenta la queja.

Respecto de esta falta de respuesta en plazo a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

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», previsión recogida también en el artículo 9.2 del Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

En consecuencia, **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en plazo a los escritos que se tramiten ante el Ayuntamiento de Valencia, tal como determina el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación sectorial aplicable.

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

Contra la presente Resolución no cabe recurso (Artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana