

"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 2503619
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Estado de aceras e iluminación espacios públicos

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503619, 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 de fecha 28/03/2025 presentado en el Ayuntamiento de Villajoyosa en los siguientes términos:

(...) Les escribo para informarles de los graves problemas que existentes en la partida Michanet, hace más de 50 años que no se han realizado actuaciones en la estética urbana ni solucionado las deficiencias en movilidad al carecer de encintado de aceras para la seguridad de los peatones, las acequias están sin entubar aumentando el peligro de caída para los peatones que caminan por la calzada a pocos centímetros del tráfico rodado, el cableado eléctrico está sin soterrar ubicado en postes de madera a punto de caer encima de alguien, existe cableado de telecomunicaciones que ya no está en uso y sigue instalado sin retirar, en la zona hay falta de limpieza, las farolas son muy viejas, muchas a veces no funcionan dejando zonas a oscuras e inseguras con el único apoyo de la linterna del móvil. Los vecinos se ven obligados a limpiar las calles de basura y malas hierbas por la falta de presencia de los servicios municipales, incluso se ven obligados a reparar baches y agujeros del asfalto para evitar accidentes ante la falta también de marcas viales. Solicito un plan integral mediante las gestiones necesarias para solucionar los problemas de la estética urbana de la zona de Michanet indicadas en la exposición, renovación del asfalto de las calles, mejora y reparación del alumbrado, entubado de acequias, soterrado del cableado eléctrico y de las comunicaciones, encintado de acera y mejora del servicio de limpieza. Solicito también que se me responda a esta solicitud con las gestiones realizadas en el sentido de cumplir las peticiones realizadas (...).

Admitida a trámite la queja, en fecha, solicitamos en fecha 29/09/2025 informe sobre si se había dado respuesta al escrito de fecha 28/03/2025 presentado por la persona interesada en el Ayuntamiento de Villajoyosa en los términos expresados en el mismo.

En fecha 16/10/2025 recibimos el informe municipal en el sentido siguiente:

(...) Vista la queja promovida por (...) informando por graves problemas en partida Michanet, más en concreto con la falta de encintado de aceras, acequias sin entubar, cableado y farolas sin funcionar, así como de limpieza de basura.
Que en consideración a su queja cabe informar:
1º La zona en cuestión es una partida rural en el cual existe un camino acorde a la misma.

2º No existen aceras que encintar y desde Servicios Técnicos se desconoce si está en proceso algún plan urbanizador.

3º Los cables de telecomunicaciones y de red eléctrica son competencia de la empresa que suministra el servicio.

4º El entubado de acequias corresponde a la comunidad de regantes.

5º El cambio y revisión de bombillas de la zona corresponde a Servicios Técnicos y el tiempo de respuesta, desde que se recibe el aviso y se solventa, es de dos días o menos. Todas funcionan con normalidad.

6º Servicios técnicos desconoce la limpieza que se efectúa en la zona en cuestión. El servicio está adjudicado a una empresa externa. (...).

A la vista del informe emitido, la persona interesada en trámite de audiencia presentó alegaciones considerando que el Ayuntamiento «no había respondido a mi solicitud en su escrito. he solicitado un plan integral de soluciones y me responden con una lista de cosas como si hablasen de otro pueblo que no va con ellos y no fuese de su competencia» (...),

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, debemos compartir la consideración de que el informe emitido no responde a lo solicitado en el escrito que presentó la persona interesada, ni se ha dado respuesta al mismo por parte de la entidad local, por lo que consideramos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Incumplimiento del deber de contestar en plazo y de manera completa y motivada a los escritos y solicitudes que se presenten en el Ayuntamiento de Villajoyosa.

Hemos de analizar la falta de respuesta a la persona por parte de la administración, cuestión respecto de la cual hemos de concluir que el Ayuntamiento de Villajoyosa no ha dado respuesta en plazo a la solicitud presentada por la persona que presenta la queja.

Respecto de esta falta de respuesta 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».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

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».

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».

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 impone a las administraciones una mayor 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.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su Sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

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.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Desde el punto de vista sustantivo, el informe remitido por el Ayuntamiento de Villajoyosa evidencia la falta de coordinación de entre los distintos departamentos municipales a la hora de abordar las cuestiones planteadas en el escrito de la persona interesada, sin que podamos analizar las cuestiones que la persona plantea en su escrito de queja.

No obstante, respecto de la falta de conservación de los caminos denunciados, debemos recordar que el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, configura como una competencia propia de los municipios la conservación de «infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad», estableciendo el artículo 26 de esta misma norma que es un servicio que debe ser prestado en todos los municipios.

En los mismos términos se expresan los artículos 33 y 34 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al **AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA**:

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, si no lo hubiera hecho ya, proceda a contestar al escrito presentado por la persona interesada en fecha 28/03/2025, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas y notificándole el mismo, con indicación 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