

"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

<b>Queja</b>	<b>2503867</b>
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente
<b>Asunto</b>	Reclamación por daños derivados de la falta de mantenimiento de espacio público

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 10/10/2025, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por los daños estructurales que sufre una vivienda de su propiedad (sita en la calle Río Záncara de la ciudad de Elda) por el inadecuado estado de conservación de un muro de contención de la vía pública calle Río Manzanares, 21, cuyo mantenimiento y reparación entiende que corresponde al Ayuntamiento de Elda.

El interesado aportó una copia del escrito que presentó en fecha 17/03/2025 (número de registro E-4794/2025) ante el Ayuntamiento de Elda, exponiendo el problema que padece y solicitando su intervención.

1.2. El 15/10/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Elda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

Asimismo, solicitamos que nos informara sobre «las medidas adoptadas para contrastar las molestias denunciadas por el interesado y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para solucionar el problema denunciado, en el marco de las competencias que le correspondan a la citada administración municipal».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Elda, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito que este presentó en fecha 17/03/2025, denunciando el problema que padece y solicitando la adopción de las medidas precisas para lograr su solución.

### 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable los asuntos que le afectan, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado el Ayuntamiento de Elda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta a su escrito de 17/03/2025, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

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 ésta 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».

Es preciso destacar que 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».

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

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de 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**.

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 (...)». El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

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, congruente 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, se demora indebidamente en emitirla 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.**

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también **satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran**. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

Desde el punto de vista de fondo del asunto que el interesado planteaba en su escrito de 17/03/2025 (perjuicios que le causa el indebido estado de conservación del muro de contención de referencia) no corresponde a esta institución realizar la labor de determinar la realidad de las denuncias, establecer cuál es el estado de conservación del muro de referencia y cuáles son las medidas que deben ser adoptadas por quien resulte responsable de su mantenimiento. Son todas estas cuestiones que exceden de nuestras capacidades técnicas y de las funciones que nos corresponden como defensores de los derechos constitucionales y/o estatutarios (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Nuestra labor, por el contrario, se centra en recordar a la administración local, como consecuencia de las normas que se han citado, su deber de ofrecer una respuesta razonada a la persona interesada y la necesidad de desarrollar para ello, y en ejercicio de sus competencias propias en materia de salubridad y control del cumplimiento de los deberes de conservación (por parte de los propietarios de las parcelas y edificaciones) de las adecuadas condiciones de seguridad, higiene y ornato (por todas, artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, artículos 33 y 34 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana y artículos 15 y 59 Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana), las actuaciones de investigación que resulten precisas para determinar la realidad de los hechos denunciados, imponiendo las medidas correctoras precisas respecto de aquellos que queden acreditados.

Y es que el vecino que reside en la zona contigua a la construcción de referencia viene padeciendo unas molestias que no tiene el deber de soportar y cuando, empleando las herramientas que el Ordenamiento Jurídico pone a su disposición para lograr su erradicación, se dirige a la administración competente en tiempo y forma, no obtiene ni la solución del problema denunciado, ni tan siquiera una respuesta. Antes, al contrario, asiste al transcurso del tiempo, sin que se le ofrezca una solución satisfactoria a su reclamación.

Es preciso tener en cuenta que la demora en adoptar medidas para reaccionar ante situaciones de seguridad y deficiente estado de conservación de construcciones, que afectan directa y diariamente a la calidad de vida de los vecinos, **socava la confianza de los ciudadanos en el correcto funcionamiento de las instituciones y, en última instancia, en el propio sistema democrático.**

En este sentido, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal 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 antiguo, en 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».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

### **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 Elda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 15/10/2025, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Elda 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 al **Ayuntamiento de Elda** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que las personas 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 proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 17/03/2025, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. **RECOMENDAMOS**, en este sentido, que adopte todas las medidas que resulten precisas para, en el marco de sus competencias, investigar la realidad de los hechos denunciados por el promotor del expediente en su escrito en relación con la situación actual de conservación y seguridad de la construcción de referencia y, si se constatare la realidad de estos hechos, para reaccionar frente a los mismos y lograr el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.
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