

"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 2504192
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Queja por bloqueo en red social. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de esta queja ha sido la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de El Verger al escrito de la persona de 26/09/2025 en el que le ha solicitado el desbloqueo en una red social municipal.

Admitida a trámite, hemos requerido al Ayuntamiento informe sobre el cumplimiento de su obligación de dar respuesta suficientemente justificada al escrito de 26/09/2025.

El Ayuntamiento ha recibido nuestra solicitud el 05/11/2025. No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes ni solicitud justificada para la ampliación excepcional del plazo para remitirla, conforme corresponde con su deber de colaboración de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Por ello, hemos dictado [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento recordándole su obligación legal de resolver en plazo, su deber de colaboración con el Síndic y recomendándole que cumpla su obligación legal de resolver el escrito de la persona dándole respuesta suficientemente justificada y con información sobre cómo recurrirla en garantía de su derecho de defensa.

El informe municipal ha expuesto (en resumen):

Que sus redes sociales están destinadas principalmente a la difusión de información institucional en el marco de sus competencias y servicios y que estos canales electrónicos responden a objetivos de transparencia y comunicación, a la voluntad de proporcionar a la ciudadanía espacios de interacción digital, fomentando la participación y el debate público sobre asuntos locales relevantes.

Que es necesario respetar en las mismas los límites de la libertad de expresión. Por tanto, ante comentarios que excedan de los límites del respeto y la crítica legítima para incurrir en insultos, expresiones vejatorias, amenazas, imputaciones infundadas de delitos, incitación al odio e incluso llamados a la violencia, el Ayuntamiento publicó un bando informando de las normas de convivencia en sus redes sociales y advirtiendo de la posibilidad de bloquear las cuentas cuyos titulares vulnerasen reiteradamente las reglas mínimas de respeto y convivencia establecidas, precisando el carácter motivado y proporcional de toda limitación que pudiera adoptarse.

Que las redes sociales son canales de comunicación informal y no equivalen a los portales oficiales de transparencia o tramitación administrativa. Por tanto, el bloqueo del acceso a estos espacios digitales, debidamente motivado y sometido a revisión, no limita el ejercicio de derechos fundamentales de acceso a información pública, ni restringe el acceso de los ciudadanos a los servicios legalmente garantizados a través de los canales oficiales, que sí son cauces formales y garantizados para el ejercicio de derechos fundamentales como el acceso a la información pública,

la tramitación de expedientes, la presentación de documentos electrónicos, la solicitud de servicios y la formulación de recursos administrativos o sugerencias, y están sujetos a exigencias plenamente regladas de autenticidad, trazabilidad y seguridad jurídica.

La persona alega, en resumen, su desacuerdo con el informe municipal, con la actual gestión del Ayuntamiento y lamenta que este no admita críticas.

En esta situación, concluimos:

El Ayuntamiento de El Verger ha vulnerado:

- Por un lado, el derecho de la persona a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «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»).

El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir, en plazo, respuesta suficientemente justificada en los términos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y resto de la normativa vigente (artículo 21). En el mismo sentido, conforme a la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (artículo 138.1.j) las personas tienen derecho a obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales.

Llegamos a esta conclusión pues el Ayuntamiento no se manifiesta sobre nuestras observaciones, sino que centra su esfuerzo en defender la legalidad de bloquear a los usuarios de sus redes sociales que no cumplan los criterios municipales cuando estime que vulneran derechos como los de libertad de expresión.

Desde el Síndic no hemos cuestionado esta posibilidad, sino el incumplimiento de su obligación de dar respuesta a la reclamación presentada por la persona. Siguiendo la propia argumentación municipal; sus redes sociales son vías informales que dan acceso a información sobre sus servicios que no deben ser equipararlas a las vías oficiales de tramitación administrativa; deben ser usadas por las personas con respeto a las normas y a los criterios municipales y estos deben adaptarse a la legalidad, ser motivados y proporcionados y el bloqueo de las cuentas, sometido a revisión.

Pues este es el caso. La persona ha utilizado la [Sede Electrónica de Verger - Catálogo de trámites](#) para presentar una queja. El propio Ayuntamiento declara públicamente en este trámite (quejas y sugerencias):

De conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, toda persona jurídica o física podrá dirigirse a la Administración presentando las solicitudes, comunicaciones y escritos que considere oportunos, tan solo deberán de cumplir estos con el contenido mínimo regulado en dicha normativa.

Y declara aplicables al mismo la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición (tramitación, subsanación, inadmisión -expresa y motivada-, contestación a la persona

y recursos), la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (autenticación, requisitos de las solicitudes, desistimiento y renuncia) y Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (que prevé respuesta expresa).

Todas estas normas prevén el deber de dar respuesta. Ni el bando municipal, ni ninguna norma municipal pueden suprimir la obligación legal de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones, peticiones y, quejas y sugerencias, de las personas, aunque el desacuerdo se refiera al bloqueo de una red social. Por tanto, declaramos como no aceptadas nuestras observaciones por parte del Ayuntamiento.

- Por otro lado, el Ayuntamiento de El Verger ha vulnerado su deber de colaboración con el Síndic no dando respuesta a nuestra solicitud inicial de información. Así, conforme al artículo 39.1.a (Negativa a colaborar) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana: «Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: No se facilite la información o la documentación solicitada».

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de El Verger no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando la vulneración de los derechos de la persona y del deber de colaboración con el Síndic por parte del Ayuntamiento de El Verger. Acordamos asimismo la publicación y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana