

"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 2504953
Materia Urbanismo
Asunto Falta de respuesta a reclamación por denegación de informe urbanístico

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 22/12/2026, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Altea a la hora de resolver la reclamación que presentó en fechas 12/11/2025 y 13/11/2025 frente al informe municipal de 24/10/2025 por el que se le denegó la «aplicación la excepción contemplada en la citada Ordenanza a la edificación situada en la C/ (...) dado que la intervención pretendida no puede considerarse como recuperación del patrimonio arquitectónico tradicional, no requiriendo obras de rehabilitación integral para su uso como vivienda unifamiliar».

El interesado expuso, en su extenso escrito de queja del cual se remitió copia al Ayuntamiento de Altea para su conocimiento, que «desde el 12 de noviembre de 2025 (fecha de presentación de alegaciones técnicas detalladas) y 13 de noviembre de 2025 (fecha de presentación de escrito urgente acreditando la situación de vulnerabilidad extrema de los residentes) hasta la fecha de presentación de esta reclamación, sin que el Ayuntamiento haya dado respuesta alguna pese al carácter urgente y a la situación humanitaria acreditada».

Asimismo, y entre otros motivos de reclamación, expone que se ha procedido por el Ayuntamiento de Altea a la «DENEGACIÓN ARBITRARIA Y CONTRADICTORIA del certificado de compatibilidad urbanística mediante informe técnico que contradice frontalmente los propios requisitos patrimoniales estrictos impuestos por el mismo Ayuntamiento durante ocho meses de tramitación del proyecto de rehabilitación (junio 2024 - febrero 2025)» Expone el interesado que «(...) El uso de 'notas informativas' en lugar de resoluciones formales impide el ejercicio del derecho de defensa».

1.2. El 07/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Altea que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación de la reclamación presentada por la persona interesada, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan dictado al respecto. En el caso de que, como indica el interesado, no se haya emitido una respuesta expresa, congruente y motivado respecto de la reclamación formulada, indicará los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y proceder a la emisión (y notificación) de la respuesta que corresponda, de acuerdo con los hechos acreditados y la normativa que resulte de aplicación».

1.3. El 12/02/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe, entre otras cuestiones, se expuso:

5º.- Respecto a las alegaciones realizadas por el Sr. (...), constan atendidas las mismas en el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada en fecha 22 de enero de 2026, en el seno del expediente tramitado nº 7505- 2023, relativo a la

modificación puntual de las Ordenanzas Plan General de Ordenación Urbana para la regulación de la implantación de la vivienda de uso turístico en el suelo urbano de Altea. Se crea una Nueva Ordenanza complementaria 4-8. En el seno de dicho expediente, en relación con las alegaciones realizadas por el interesado, aún no habiéndose presentado las mismas en el trámite de aprobación de la citada Ordenanza, se incluye dicha contestación en el informe técnico emitido en fecha 9 de enero de 2026 por su relación directa con dicha tramitación, que sirvió de base para adoptar el acuerdo del Pleno de fecha 22 de enero de 2026, en el que se informa al respecto lo siguiente: (...)

6º.- El Pleno del Ayuntamiento respecto la modificación puntual de las Ordenanzas Plan General de Ordenación Urbana para la regulación de la implantación de la vivienda de uso turístico en el suelo urbano de Altea. Nueva Ordenanza complementaria 4-8, ha acordado en fecha 22 de enero de 2026, lo siguiente:

“PRIMERO. Estimar/desestimar las alegaciones presentadas y admitir las sugerencias puestas de manifiesto por la Dirección General de la Costa y el Mar en base al informe técnico de 9 de enero de 2026, que forma parte del expediente.

SEGUNDO.- Someter a información pública, por plazo de 20 días, mediante anuncio en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana y en página web municipal y tablón de anuncios, la propuesta modificada en Enero de 2026 de la MODIFICACIÓN PUNTUAL DE LAS ORDENANZAS DEL PGOU 82 PARA LA REGULACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA VIVIENDA DE USO TURISTICO EN EL SUELO URBANO con la finalidad de complementar la ordenación pormenorizada vigente, mediante la introducción de una Ordenanza Complementaria 4-8.

TERCERO.-Durante dicho periodo quedará el expediente a disposición de cualquier que desee examinarlo en la página web: Documentos de Planeamiento en Tramitación. - Ayuntamiento de Altea

CUARTO.-Solicitar informe a Dirección General de la Costa y el Mar del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

QUINTO.- Notificar el presente Acuerdo a los alegantes del procedimiento.

7º.- Consta que en fecha 6 de febrero de 2026, ha sido notificado el mentado acuerdo a D. (...).

Se acompaña con el nº 1 de los documentos dicha notificación.

Por todo ello, como puede comprobarse las alegaciones realizadas por D. (...) en fecha 12 de noviembre de 2025 con registro de entrada 2025-E-RE-10172 y el anexo a las mismas de fecha 13 de noviembre de 2025 con registro de entrada 2025-E-RE-10183, han sido contestadas en el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en fecha 22 de enero de 2026.

1.4. El 19/02/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 23/02/2026 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación inicial. En esencia, y entre otras cuestiones, expuso lo siguiente:

La queja presentada ante el Síndic se fundamentaba en tres ejes principales: la denegación inmotivada de la compatibilidad urbanística, el silencio administrativo prolongado ante las alegaciones presentadas, y la contradicción insostenible entre las exigencias patrimoniales municipales durante ocho meses y la posterior denegación.

La contestación del Ayuntamiento no rebate ninguno de estos tres ejes. En su lugar, el Ayuntamiento remite al acuerdo plenario de 22 de enero de 2026, referido a la modificación de una ordenanza general, como si dicho acuerdo constituyera una resolución individual y motivada dirigida a este interesado. No lo es.

Un acuerdo normativo de carácter general no puede sustituir a una resolución administrativa individual. El artículo 35 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común exige que los actos que limiten derechos sean expresos, individualizados y motivados, sin que dicha exigencia pueda entenderse satisfecha mediante la remisión a acuerdos normativos de carácter general. Esta exigencia no ha sido cumplida.

Esta forma de proceder genera, además, una situación de indefensión material, pues el Ayuntamiento ha evitado dictar una resolución administrativa individual, expresa y recurrible, sustituyéndola por una mera comunicación informativa y por la invocación genérica de un acuerdo plenario. Dicha actuación impide al interesado conocer con precisión el sentido final de la decisión administrativa y, sobre todo, le priva de la posibilidad real de impugnarla ante la jurisdicción contencioso-administrativa, vulnerando los principios de seguridad jurídica y tutela efectiva.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Tal y como se acaba de exponer, el objeto del presente expediente de queja era concreto y quedó perfectamente delimitado en la resolución de inicio de este procedimiento, versando sobre la demora en emitir una resolución respecto de los escritos de reclamación formulados por la persona interesada ante la resolución denegatoria emitida por la citada administración local.

Aduce el Ayuntamiento de Altea que el ciudadano recibió una respuesta expresa como consecuencia de la adopción de un acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, referido a la tramitación de la modificación de una ordenanza, donde los escritos de impugnación de la persona interesada habrían sido incluidos como alegaciones (a pesar de no haber hecho referencia el interesado a dicho procedimiento de modificación de la Ordenanza).

Debemos comenzar nuestro análisis indicando que, a pesar de que la persona interesada realiza amplias argumentaciones sobre el fondo de la cuestión planteada y sobre los motivos que le llevan a impugnar la resolución por la que se le denegó un certificado de compatibilidad urbanística, no corresponde a esta institución resolver cuestiones que se vinculan con la aplicación de la estricta legalidad ordinaria, pues ello excede de las competencias que nos corresponden como defensores de los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

En el presente caso, las consideraciones que realizamos se ciñen al precitado objeto del expediente y a la posible vulneración de los citados derechos que haya sufrido la persona interesada como consecuencia de la actuación del Ayuntamiento de Altea.

Planteada en estos términos la cuestión, observamos que el Ayuntamiento de Altea considera cumplido el deber de ofrecer una respuesta motivada a la persona interesada al haber incluido los escritos presentados en el proceso de tramitación de la modificación de una ordenanza y haber dado respuesta, respecto de alguna de las cuestiones planteadas, al interesado en el acuerdo emitido en el seno de este procedimiento.

No podemos concordar con la visión sostenida por la administración. Por el contrario, hemos de considerar que la persona interesada, recibido un informe de la administración por el que se le denegaba un certificado de compatibilidad urbanística, presentó una serie de alegaciones que requerían que la administración las analizase y le notificase una resolución adoptada al efecto, analizando y dando respuesta expresa, congruente y motivada a todas y cada una de las cuestiones planteadas.

Con independencia de que las alegaciones presentadas por la persona interesada en relación con un concreto expediente administrativo pudiera ser tenido en cuenta para realizar modificaciones en el texto de una ordenanza cuya reforma se estaba tramitando, hemos de considerar que esto no hace desaparecer el deber de la administración de dictar, en el seno de dicho expediente, una resolución expresa, en el sentido que corresponda de acuerdo con las normas aplicables.

Al respecto, 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».

El artículo 88(Contenido) de esta norma determina que «la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo» y que «en los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste».

Por su parte, 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».

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 los 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 «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 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.

Consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic 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».

Finalmente, y a mayor abundamiento, debemos destacar que la **Ley Orgánica 5/2024, de 11 de noviembre, del Derecho de Defensa** (en adelante, LODD) ha destacado en su preámbulo que «el derecho a la defensa está íntimamente relacionado con el Estado de Derecho. Junto con la tutela judicial efectiva, constituye uno de los derechos básicos de protección de la ciudadanía».

Ello lleva a que el artículo 2 LODD prescriba que «el derecho de defensa comprende el conjunto de facultades y garantías, reconocidas en el ordenamiento jurídico, que permiten a todas las personas, físicas y jurídicas, proteger y hacer valer, con arreglo a un procedimiento previamente establecido, sus derechos, libertades e intereses legítimos en cualquier tipo de controversia ante los tribunales y administraciones públicas, incluidas las diligencias de investigación del Ministerio Fiscal, o en los medios adecuados de solución de controversias regulados en la normativa de aplicación».

Por su parte, el artículo 3 (Contenido del derecho de defensa) LODD determina que

El derecho de defensa incluye, en todo caso, el derecho (...) a que se dicte una resolución congruente y fundada en Derecho (...). El derecho de defensa incluye, también, las facultades precisas para conocer y oponerse a las pretensiones que se formulen de contrario (...) y al acceso a un proceso público con todas las garantías, sin que, en ningún caso, pueda producirse situación alguna de indefensión».

Debemos destacar que el apartado 7 de este artículo 3 LODD establece que «los principios establecidos en este artículo resultarán aplicables, con sus especificaciones propias, al derecho de

defensa cuando se ejercite una acción, petición o controversia ante las administraciones públicas (...)).».

Finalmente, tenemos en cuenta que el artículo 12 (Protección del derecho de defensa) LODD determina que «las personas tienen derecho a que las actuaciones procedimentales por parte de los poderes públicos, incluidas las que se realicen por medios electrónicos, se lleven a cabo con todas las garantías de su derecho de defensa, incluida la accesibilidad universal».

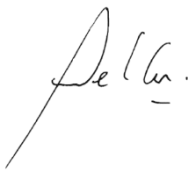
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de Altea** las siguientes consideraciones:

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.
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, 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.

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