

"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 2500617
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta a reclamación por acumulación de residuos

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 10/02/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por las molestias que padece por la acumulación de residuos en el patio del edificio en el que reside, sito en la calle (...), de la ciudad de Alicante, así como por los comportamientos incívicos y molestos de algunos vecinos.

La ciudadana expuso que, en fecha 05/11/2024, presentó ante el Ayuntamiento de Alicante un escrito (número de registro E2024137910), denunciando estos hechos y solicitando la adopción de medidas al respecto. Según expuso, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido una respuesta motivada al respecto.

1.2. El 26/02/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Alicante 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 informará sobre «las medidas adoptadas para remitir el escrito de reclamación de la persona interesada a la administración competente, en el caso de que se hubiese considerado que, respecto de todas o alguna de las cuestiones planteadas, el Ayuntamiento de Alicante carecía de competencias para intervenir».

1.3. Remitida la citada resolución de inicio de investigación, el Ayuntamiento de Alicante rechazó la comunicación a través de SIR-ORVE en fecha 27/02/2025, exponiendo como motivo que la «denuncia inicial [fue] enviada por ORVE al EVha el 27/11 por ser de su competencia».

De lo expuesto hemos de deducir que el Ayuntamiento de Alicante, en un primer momento, remitió el escrito de la persona interesada directamente al EVha, lo que se encontraría en la base de la falta de respuesta al mismo.

Sin embargo, es claro que en el escrito presentado por la interesada no se dirigió al EVha, sino al Ayuntamiento de Alicante, denunciando acciones e implorando unas actuaciones concretas, que tal y como se expuso en la resolución de inicio de investigación del presente procedimiento de queja, de fecha 26/02/2025, excedían de las competencias del EVha y eran propias del Ayuntamiento de Alicante.

Resulta pues de difícil justificación la remisión sin más al EVha, ya que no es un escrito dirigido a la entidad, por lo que la actuación del Ayuntamiento de Alicante, si entendió que el escrito de la persona interesada planteaba cuestiones que no eran de su competencia, no le eximía de ofrecer una respuesta a la persona interesada, explicándole que se había remitido su escrito a otra administración (tal y como establece el artículo 14 (Decisiones sobre competencia) de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público).

En virtud de cuanto antecede, en fecha 26/03/2025 dictamos una resolución de nueva petición de informe por la que requerimos al Ayuntamiento de Alicante para que, nos informase sobre «la información que se ofreció a la persona interesada de la remisión de su escrito al EVha, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público».

Asimismo, solicitamos que se nos informase «con relación al trámite que se dé al escrito de la interesada sobre las medidas adoptadas, en el ámbito de sus competencias, para contrastar los hechos denunciados por la persona interesada que afecten a cuestiones que sean competencia de esa administración municipal y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para paliar las molestias y problemas de falta de limpieza, contaminación acústica y de convivencia que se vienen produciendo».

A estos efectos, se remitió nuevamente al Ayuntamiento de Alicante una copia del escrito de la persona interesada, donde se exponían dichas molestias y se solicitaba la adopción de soluciones.

Por otra parte, de lo expuesto se deducía que en fecha 27/11/2024 el Ayuntamiento de Alicante remitió a la EVha una copia del escrito de la persona interesada, de manera que esta tuvo conocimiento de la reclamación de la persona interesada y había tenido tiempo suficiente para proceder a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada sobre las cuestiones que en ella se formulaban.

La interesada indicaba que, sin embargo, no había recibido respuesta alguna.

En consecuencia, se solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información 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 se nos informase sobre «las medidas adoptadas, en el ámbito de sus competencias, para contrastar los hechos denunciados por la persona interesada y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para paliar las molestias que se vienen produciendo».

1.4. El 28/04/2025 se registró el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En dicho informe se exponía:

2. ANTECEDENTES.

Cronológicamente expuestos, los hechos relacionados con el expediente de referencia son los siguientes:

PRIMERO. En el mes de noviembre de 2022 desde el servicio de mediación de EVHA, se realizó una actividad con el objetivo de mejorar las condiciones de limpieza de la plaza de (...) con la colaboración de los vecinos.

SEGUNDO. Ante la falta de interés de los vecinos por la limpieza de la plaza, en junio de 2023 el equipo de mediación realizó varias mediaciones para fomentar la limpieza que consistía en establecer entre los vecinos un calendario de limpieza.

TERCERO. En el año 2024 se realizaron diferentes reuniones con los presidentes de plaza para acordar la limpieza de la plaza por una persona externa a la comunidad. Durante todo este periodo se intentaron reparar las puertas de entrada a la plaza, pero se rompían. Igualmente, se delimitaron los aparcamientos, pero se continuaba aparcando mal y trabajando con chatarra, lo que provocaba el aumento de suciedad.

CUARTO. El 21 de octubre de 2024, tuvo entrada en el registro de EVHA en Alicante escrito presentado por [la persona interesada] de queja vecinal sobre el servicio de mediación que tiene esta Entidad en el Barrio del Carmen Dándose traslado al Servicio correspondiente a los efectos de su estudio.

QUINTO. El 28 de noviembre de 2024 tiene entrada en el registro telemático de EVHA escrito presentado por [la persona interesada] y dirigido al ayuntamiento de Alicante en el que traslada la situación de la plaza sita en la (...) de Alicante con problemas de acumulación de suciedad. Dicho escrito se traslada al equipo de mediación con el fin de buscar la solución adecuada

SEXTO. El 27 de marzo de 2025 se traslada al Servicio de Gestión de Parque Público la existencia de queja presentada ante el Síndic y la solicitud del correspondiente de informe sobre el presente asunto.

SÉPTIMO. Mediante escrito de fecha 7 de abril de 2025, se contesta a las interesadas sobre la situación producida y se le comunica la próxima limpieza a realizar en la zona.

3. INFORME.

La edificación sita en la (...) en Alicante está compuesta por un total de 97 inmuebles, organizados en 8 escaleras y con viviendas destinadas mayoritariamente al alquiler, aunque en algunos de ellos se ha transmitido la propiedad.

A lo largo de los últimos años se han realizado diferentes actuaciones con la finalidad de organizar a los vecinos para que tengan presente la importancia y con su colaboración se realice la necesaria, limpieza y mantenimiento de los elementos comunes que lo conforman sin que hasta el momento se haya conseguido tener éxito.

Tras tener conocimiento de la queja presentada por la [la persona interesada], una vez estudiada su procedencia y ante la imposibilidad que desde la participación vecinal se pudiera hacer frente a la limpieza reclamada, desde el Servicio de Conservación de Inmuebles de EVHA se está preparando, con la mayor celeridad posible, la realización de una limpieza de choque del espacio.

Por otro lado, se ha trasladado al servicio de mediación la necesidad de realizar nuevas actuaciones con los vecinos de ese espacio para concienciar a los usuarios de la necesidad de su colaboración en mantener esos elementos comunes en orden de limpieza. Estas actividades se están en estos momentos programando.

Mediante escrito de fecha 7 de abril de 2025, se ha procedido a comunicarlo a la [la persona interesada] que por parte del Servicio de Gestión de Parque Público de EVHA, se va a realizar en próximas fechas una limpieza de choque de la zona con el fin de retirar todos los enseres y desperdicios.

1.5. El 30/04/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6 El 02/05/2025 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando la reclamación expuesta en su escrito inicial de queja por las molestias que viene padeciendo.

1.7. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Alicante, 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 adoptar ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 05/11/2024 y adoptar las medidas precisas para investigar los hechos denunciados e imponer, en el marco de sus competencias en materia de prevención de la contaminación acústica y protección de la salubridad pública (entre otras) las medidas precisas para revertir aquellos hechos molestos que hubieran quedado constatados.

De la consulta del aplicativo informático se aprecia que el Ayuntamiento de Alicante, nuevamente y sin atender los razonamientos que se realizaban en el escrito del Síndic, rechazó la comunicación a través de SIR-ORVE en fecha 26/03/2025, exponiendo como motivo que «la entrada [había sido] derivada a Servicio Territorial de Vivienda (EVHA) para su tramitación».

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 los plazos establecidos, 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, así como al derecho al disfrute de una vivienda digna (artículos 9 y 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Dada la intervención de dos administraciones (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y Ayuntamiento de Alicante) en las cuestiones planteadas por la persona interesada, analizaremos seguidamente la actuación de cada una de ellas, realizando las consideraciones oportunas, que constituyen la base de las recomendaciones que formularemos al final de esta resolución a cada una de estas.

- Actuación de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

De la lectura del informe remitido por la administración autonómica se deduce que la misma es consciente de la problemática de salubridad por el inadecuado estado de limpieza de los elementos comunes del edificio de referencia y de la necesidad de realizar actuaciones, tanto de intervención en dicho edificio para asegurar su adecuado estado de conservación y ornato, como de concienciación de las personas residentes para evitar que estos problemas se reproduzcan en el futuro y, en breve lapso de tiempo, la situación denunciada vuelva a repetirse.

Así, la administración señala en su informe que «por parte del Servicio de Gestión de Parque Público de EVHA, se va a realizar en próximas fechas una limpieza de choque de la zona con el fin de retirar todos los enseres y desperdicios».

Del mismo modo, se indica que «se ha trasladado al servicio de mediación la necesidad de realizar nuevas actuaciones con los vecinos de ese espacio para concienciar a los usuarios de la necesidad de su colaboración en mantener esos elementos comunes en orden de limpieza. Estas actividades se están en estos momentos programando».

Considerando que, dada la situación denunciada, las actuaciones anunciadas por la administración deben ser valoradas positivamente en cuanto mecanismo para, en el ámbito de sus competencias, ofrecer una solución tanto inmediata como más duradera en el tiempo al problema de insalubridad denunciado, debemos instar a la administración autonómica que las medidas que se anuncian sean implementadas, si no lo hubieran sido ya, a la mayor brevedad y con firmeza y determinación, al objeto de garantizar el adecuado estado de limpieza, ornato y conservación de las zonas comunes del edificio de referencia y, con ello, los derechos de las personas afectadas al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

- Actuación del Ayuntamiento de Alicante.

De la lectura de los documentos y actuaciones que integran el expediente de queja, no es posible deducir, como se ha expuesto previamente, que el Ayuntamiento de Alicante ofreciese una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito que en fecha 05/11/2024 presentó la persona interesada, exponiendo las molestias que padece y solicitando la intervención de la administración municipal para que, en el ejercicio de sus competencias en materia de prevención de la contaminación acústica y de protección de la salubridad, adoptase las medidas inspectoras y correctoras que resultasen pertinentes.

En este sentido, como se ha expuesto, la persona interesada denunció ante el Ayuntamiento de Alicante las molestias que padece por acumulación de basura fuera de los contenedores; molestias generadas por instalación y funcionamiento indebido de aparatos de aire acondicionado y realización de fiestas que duran hasta altas horas de la madrugada y que impiden su adecuado descanso.

Hemos de comenzar estas reflexiones recordando que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, constituyen competencias propias de los municipios tanto la protección contra la contaminación acústica como la protección de la salubridad pública.

En idénticos términos se manifiesta el artículo 33 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana.

Es preciso tener en cuenta que, de acuerdo con el artículo 138 de esta Ley autonómica, constituye un derecho de los vecinos «requerir a la entidad local interesada el ejercicio de las acciones y recursos necesarios para la defensa de sus derechos» (letra I).

Al respecto del problema de ruidos denunciados, establece el artículo 12 de Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica que «ninguna actividad o instalación transmitirá al ambiente exterior niveles sonoros de recepción superiores a los indicados en la tabla 1 del anexo II en función del uso dominante de la zona».

El artículo 47 (Comportamiento de los ciudadanos) de esta norma establece lo siguiente:

1. La generación de ruidos y vibraciones producidos por la actividad directa de las personas, animales domésticos y aparatos domésticos o musicales en la vía pública, espacios públicos y en el interior de los edificios deberá mantenerse dentro de los límites que exige la convivencia ciudadana y la presente Ley.
2. La nocturnidad de los hechos se contemplará a fin de tipificar la infracción que pudiera considerarse cometida y graduar la sanción que resultara imponible.

Con el objeto de evitar las molestias acústicas causadas injustamente a los vecinos afectados, el artículo 62 de la Ley valenciana 7/2002, de 3 de diciembre, sobre Protección contra la Contaminación Acústica, habilita al Ayuntamiento para ordenar la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora hasta que sean corregidas las deficiencias existentes (art. 62).

Por su parte, el artículo 54 (Actuación inspectora) de la norma analizada establece que la facultad inspectora de las actividades sujetas a esta Ley corresponde a los ayuntamientos y a los distintos órganos de la administración autonómica competentes por razón de la materia.

Asimismo, resulta preciso recordar que el artículo 1 del Decreto de 17 de junio de 1955 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones locales establece que «los Ayuntamientos podrán intervenir la actividad de sus administrados en los siguientes casos (...) 1.º En el ejercicio de la función de policía, cuando existiere perturbación o peligro de perturbación grave de la tranquilidad, seguridad, salubridad o moralidad ciudadanas, con el fin de restablecerlas o conservarlas (...)».

Por su parte, la [Ordenanza de Convivencia Cívica](#) del Ayuntamiento de Alicante determina en su artículo 1 (Finalidad de la Ordenanza) que «esta Ordenanza tiene por objeto preservar el espacio público como lugar de convivencia, en el que todas las personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de encuentro, trabajo, ocio y recreo con pleno respeto a la dignidad y los derechos de los demás, y disfrutar de los bienes y el patrimonio que es de todos».

A estos efectos establece que «todas las personas tienen derecho (...) a que el Ayuntamiento disponga e impulse medidas para el fomento de la convivencia ciudadana», estableciendo como deber el que «todas las personas que transiten o residan en el término municipal de Alicante respetarán las normas de conducta previstas» en esta ordenanza, así como «el deber de colaborar con las autoridades y agentes municipales en la erradicación de las conductas que alteren, perturben o lesionen la convivencia ciudadana» (artículo 5 - Derechos de la ciudadanía).

Finalmente, destacamos que el artículo 13 (Perturbación por ruidos) establece que «el comportamiento de la ciudadanía en la vía pública y zonas de pública concurrencia o en vehículos de servicio público debe mantenerse dentro de los límites de la buena convivencia ciudadana», añadiendo acto seguido que, «en especial y salvo autorización municipal, y sin perjuicio de lo previsto en la Ordenanza del ruido, está prohibido perturbar el descanso y la tranquilidad de la vecindad a través de las siguientes conductas: (...) b) Cantos, gritos, peleas o cualquier otro acto molesto que sobrepase los límites establecidos y en horarios inadecuados que perturben la tranquilidad de la vecindad. c) Ruidos por obras que sobrepasen los límites establecidos que perturben la tranquilidad de las vecinas y vecinos».

Por su parte, la [Ordenanza reguladora de la protección contra la contaminación acústica del municipio de Alicante](#) establece en su artículo 2 que «queda sometida al cumplimiento de esta Ordenanza cualquier actividad pública o privada y, en general, cualquier emisor acústico que origine contaminación por ruidos o vibraciones que afecten a la población o al medio ambiente, incluyendo cualquier comportamiento individual o colectivo que produzca dicho tipo de molestias y que pueda evitarse observando una conducta cívica normal, y esté emplazado o se ejerza en el ámbito territorial del municipio de Alicante».

El artículo 33 (Comportamiento de la ciudadanía) de esta Ordenanza determina que «las actividades domésticas o los comportamientos de la vecindad en el interior de las viviendas quedan excluidos del ámbito de esta Ordenanza tal como dispone el artículo 2 de la Ley 37/2003, cuando la contaminación acústica se mantenga dentro de los límites tolerables de los usos locales que se relacionan en esta Ordenanza y que expresamente tipifica como infracciones cuanto éstos sean superados».

Acto seguido prescribe que «se entiende como usos locales dentro del término municipal de Alicante, relacionados con la contaminación acústica y con el comportamiento en el interior de las viviendas aquellos que no excedan de los límites tolerables de buena convivencia vecinal sin que produzcan ruidos que perturben el descanso y tranquilidad de la vecindad o impidan el normal desenvolvimiento de las actividades propias del uso predominante residencial, debiendo respetar los valores máximos de transmisión autorizados en la presente Ordenanza, entendiéndose como usos locales de obligado cumplimiento y considerándose prohibidas su incumplimiento al considerarse no tolerables»; describiendo seguidamente concretos comportamientos que se consideran infractores de este deber, a cuya lectura nos remitimos.

Por su parte, el artículo 34 (Aparatos e instalaciones domésticas) establece que «las personas propietarias o usuarias de aparatos de aire acondicionado y, en general de cualquier fuente sonora de carácter doméstico, deberán instalarlos y ajustar su uso, de manera que su funcionamiento cumpla con las limitaciones establecidas en la presente Ordenanza, con el fin de no perturbar la buena convivencia» y que «Así mismo, deberán cumplir con los límites de vibraciones aplicables al espacio interior establecidos en la presente Ordenanza».

Llegados a este punto, conviene recordar que las molestias acústicas, como ya ha tenido ocasión de afirmar el Tribunal Constitucional, en sus Sentencias de 23 de febrero de 2004 y 24 de mayo de 2001, generan perniciosas consecuencias para la salud de las personas, afectando gravemente a su calidad de vida:

En efecto, el ruido puede llegar a representar un factor psicopatógeno destacado en el seno de nuestra sociedad y una fuente permanente de perturbación de la calidad de vida de los ciudadanos. Así lo acreditan, en particular, las directrices marcadas por la Organización Mundial de la Salud sobre el ruido ambiental, cuyo valor como referencia científica no es preciso resaltar. En ellas se ponen de manifiesto las consecuencias que la exposición prolongada a un nivel elevado de ruidos tienen sobre la salud de las personas (v. gr., deficiencias auditivas, apariciones de dificultades de comprensión oral, perturbación del sueño, neurosis, hipertensión e isquemia), así como sobre su conducta social (en particular, reducción de los comportamientos solidarios e incremento de las tendencias agresivas).

Desde la perspectiva de los derechos fundamentales implicados, debemos emprender nuestro análisis recordando la posible afección al derecho a la integridad física y moral. A este respecto, habremos de convenir en que, cuando la exposición continuada a unos niveles intensos de ruido ponga en grave peligro la salud de las personas, esta situación podrá implicar una vulneración del derecho a la integridad física y moral (art. 15 CE). En efecto, si bien es cierto que no todo supuesto de riesgo o daño para la salud implica una vulneración del art. 15 CE, sin embargo cuando los niveles de saturación acústica que deba soportar una persona, a consecuencia de una acción u omisión de los poderes públicos, rebasen el umbral a partir del cual se ponga en peligro grave e inmediato la salud, podrá quedar afectado el derecho garantizado en el art. 15 CE.

Así las cosas, no nos cansamos de repetir que los Tribunales de Justicia vienen declarando con reiteración que los ruidos inciden perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que, resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos (por todas, Sentencias del Tribunal Constitucional de 24 de mayo de 2001 y 23 de febrero de 2004, y Sentencias del Tribunal Supremo de 23 de febrero de 2001, 26 de abril de 2003, 19 de octubre de 2006, 12 de noviembre de 2007, 13 de octubre de 2008, 5 de marzo de 2012, 17 de diciembre de 2014, 13 de junio de 2017 y 31/10/2019).

De la lectura de toda la normativa y jurisprudencia que se ha expuesto resulta claro que cuando una persona, que además tiene la condición de vecino, se dirige al Ayuntamiento de Alicante exponiendo que padece injustamente molestias por ruidos y situaciones de insalubridad, corresponde a esta entidad ofrecerle una respuesta expresa, congruente y motivada y, a estos efectos, nace el deber de realizar las actuaciones que resulten precisas para determinar la realidad de los hechos denunciados y, en caso de quedar constatadas las molestias, el deber de imponer las medidas correctoras que resulten precisas para erradicarlas.

Lo que no cabe, en ningún caso, es la falta de respuesta y la inactividad.

A estos efectos, resulta preciso recordar que el precitado artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen local de la Comunitat Valenciana es terminante al establecer que los vecinos tienen derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales» (letra j).

Hemos de tener presente que, aunque la administración local hubiera considerado que la competencia correspondía a otra administración (en este caso, autonómica) y que debía dar traslado del escrito a la misma, se encontraba obligado a notificar este traslado a la persona interesada, en virtud de lo prevenido en el artículo 14 de la Ley 40/2015, de Régimen jurídico del Sector Público; tal y como se recordó al Ayuntamiento de Alicante en nuestra resolución de nueva petición de informe de 26/03/2025.

Como esta institución viene recordando reiteradamente a las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, la vigencia del **derecho a una buena administración** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 8 del mismo Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone

un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta y proscribire 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.

Como hemos destacado recientemente las defensorías del pueblo «las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos»; asimismo, hemos resaltado que «la buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» ([Declaración programática y decálogo de las Defensorías del Pueblo](#) de las XXXVII Jornadas de Coordinación).

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 Alicante todavía no ha remitido a esta institución los informes requeridos con fechas 26/02/2025 y 26/03/2025, incumplándose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Alicante 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 a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante** las siguientes consideraciones:

- **A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:**

- 1. RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para, en el ámbito de sus competencias, implementar con determinación y a la mayor brevedad posible todas las actuaciones que sean necesarias (tanto de limpieza como de mediación y concienciación de los vecinos) para asegurar el adecuado estado de conservación, seguridad y limpieza de los espacios comunes del edificio de referencia y, con ello, garantizar la plena vigencia y

efectividad de los derechos de los vecinos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

- **Al Ayuntamiento de Alicante:**

2. **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.
3. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, 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 05/11/2024, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en él e informando a la persona interesada de las acciones de defensa de sus derechos que puede ejercer en caso de discrepancia con la respuesta que se emita.
4. **RECOMENDAMOS**, a estos efectos, que, en el marco de las competencias inspectoras que le corresponden, se adopten con rapidez y determinación todas las medidas que sean necesarias para determinar la realidad de las molestias que viene siendo denunciadas por la interesada por las molestias expuestas en el escrito de referencia.
5. **RECOMENDAMOS** que, en el caso de constatarse la realidad de dichas molestias y en el marco de sus competencias, adopte las medidas que sean precisas para erradicarlas y lograr el pleno respeto de los derechos de la promotora de la queja y de los demás vecinos afectados.
6. **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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana