

"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 2502916
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Solicitud devolución ingresos indebidos. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 25/07/2025, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2502916.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente, que en fecha 02/04/2024, se rompió una tubería general (colector) de la C/ San Pancrancio de Oliva, no pudiendo las viviendas de dicha calle hacer uso del agua, tal extremo fue comunicado al Ayuntamiento de Oliva. Transcurridos dos meses sin arreglar la tubería, se presentó escrito de fecha 24/05/2024, recordando el problema e instando la reparación. Como pasaba el tiempo y no se arreglaba la tubería, la interesada procedió a la reparación, remitiendo la factura (3226,73€ IVA incluido) al Ayuntamiento por medio de escrito de fecha 19/11/2024. Que en fecha 25/11/2024, el Ayuntamiento de Oliva dictó un Decreto nº 2024-7068, incoando un procedimiento de responsabilidad patrimonial, estableciendo un plazo de 6 meses para resolverlo. Que, transcurrido ese plazo sin resolución final, con fecha 16/06/2025, se presentó un nuevo escrito ante el Ayuntamiento solicitando resolución expresa en el sentido de indemnizar a la interesada en la cantidad abonada para reparar la tubería general de titularidad municipal, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta alguna de la administración local.

1.2. El 28/07/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Oliva la remisión a esta institución, en el plazo de un mes, del estado actual de tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial incoado por ese Ayuntamiento en fecha 25/11/2024, dictándose al efecto el Decreto de Alcaldía 2024-7068, que dio lugar al expediente nº 13486/2024, contestando en fecha 14/08/2025, manifestando sustancialmente, que la instructora del expediente requirió ese mismo día el preceptivo informe del técnico municipal del Ciclo Integral del Agua, sin que hasta la fecha haya podido emitirse ante la acumulación de tareas que soporta el servicio, por lo que con fecha 07/08/2025, se le volvió a requerir para que presentase el informe lo antes posible.

1.3. Con fecha 13/11/2025, esta institución dictó una resolución de nueva petición de informe, para constatar si, finalmente, se había emitido el preceptivo informe por el departamento del Ciclo Integral del Agua y el estado actual de tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial nº 13486/2024, contestando el Ayuntamiento de Oliva en fecha 01/12/2025, manifestando sustancialmente, que el referido informe se emitió en fecha 12/09/2025, concluyendo que la tubería es una acometida domiciliaria y que no forma parte del alcantarillado municipal, por tanto, el Ayuntamiento no era el responsable de su mantenimiento, ni de la reparación de las posibles fugas o averías que se puedan producir. Con fecha 29/09/2025 se acordó la apertura del trámite de audiencia, presentándose escrito de alegaciones por la interesada con fecha 20/10/2025, acompañando un informe pericial, manifestando su disconformidad con el informe técnico emitido.

A la vista de las alegaciones presentadas, por la instructora se requirió en fecha 24/11/2025, al técnico del Ciclo Integral del Agua la emisión de un nuevo informe, con carácter previo a la emisión de la correspondiente propuesta de resolución.

1.4. De los referidos informes dimos traslado para audiencia a la interesada, que en fecha 19/12/2025, presentó escrito de alegaciones, manifestando que el Ayuntamiento no aportó al presente expediente de queja su escrito de alegaciones por lo que lo adjunta al presente escrito, además señalaba que el perito del seguro del Ayuntamiento había inspeccionado las obras y había declarado que todo lo cubría el seguro.

1.5. Con fecha 26/03/2026, esta institución volvió a dictar una resolución de nueva petición de informe para saber si, finalmente se dictó por el órgano instructor la propuesta de resolución correspondiente, así como la resolución final del expediente de responsabilidad patrimonial, siendo debidamente notificada de todo ello la interesada, sin que hasta la fecha se haya recibido el informe requerido. Por último, con fecha 09/06/2026, la promotora de la queja presentó un escrito ante el registro de nuestra institución, para dejar constancia que todavía el Ayuntamiento de Oliva no había dictado resolución expresa en el procedimiento de responsabilidad patrimonial.

1.6. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2 Conclusiones de la investigación

2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

En el presente expediente de queja se plantea la demora excesiva en resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial, solicitado por la promotora de la queja en su escrito de fecha 19/11/2024, y que fue incoado por el Ayuntamiento de Oliva en fecha 25/11/2024, mediante Decreto nº 2024-7068 y nº de expediente 13486/2024.

En este sentido, resulta de aplicación el art. 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que, al regular las especialidades de la resolución en los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, establece que el plazo máximo para dictar resolución expresa en este expediente es de seis meses desde que se inició el procedimiento.

Este plazo, según la legislación vigente, se contará, en los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación, extremo que ocurrió, en el presente caso el día 19/11/2024.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley 39/2015 “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su

Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

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.”

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, le atribuye, en su Art. 33.2.c), la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

Del mismo modo, el Art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad 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”.

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 consideramos que 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 expresa, motivada, en plazo y con pie de recursos, en el marco del derecho a una buena administración.

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.

En efecto, en el presente caso, resulta evidente que el Ayuntamiento de Oliva, no ha resuelto de forma expresa el expediente de responsabilidad patrimonial nº 13486/2024, que fue solicitado por la promotora de la queja en fecha 19/11/2024. El último trámite que se realizó en ese procedimiento, según nos consta por el informe emitido por el Ayuntamiento de Oliva de fecha 01/12/2025, es que, a la vista del escrito de alegaciones presentado por la reclamante, se dictó una providencia de fecha 24/11/2025, solicitando un nuevo informe del Técnico del Ciclo Integral del Agua, previo a la emisión de la correspondiente propuesta de resolución.

Por todo ello, no está justificada la actuación del Ayuntamiento de Oliva que después de haber transcurrido diecinueve meses, no había resuelto el procedimiento de responsabilidad patrimonial, por lo que entendemos que la conducta de la administración omitiendo el deber de dictar una resolución expresa en el plazo legalmente establecido a dicha reclamación (art. 91.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) constituye una práctica irregular que no puede ser admitida por las instituciones que, como el Síndic de Greuges, deben velar por los derechos fundamentales de los ciudadanos.

2.2 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 lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Oliva todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 26/03/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Oliva 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

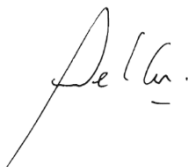
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de Oliva:

Primero: RECOMENDAMOS al AYUNTAMIENTO DE OLIVA que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito reclamando la indemnización por el importe de la factura pagada para reparar la tubería general de fecha 19/11/2024 (Procedimiento de Responsabilidad Patrimonial nº 13486/2024) proceda de manera urgente a resolverlo de forma expresa y notificarlo a la autora de la queja.

Segundo: RECORDAMOS al AYUNTAMIENTO DE OLIVA 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