



"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** 2503278

**Materia** Servicios públicos y medio ambiente

**Asunto** Falta de respuesta a las solicitudes sobre condiciones calle Jávea.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 27/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503278. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver las reclamaciones presentadas ante la Diputación Provincial de Alicante el 20/05/2025 y el Ayuntamiento de Alicante el 01/04/2025, 05/05/2025 y 06/07/2025 respecto a las condiciones de la acera en la C/ Jávea en el Barrio de Los Ángeles de la ciudad de Alicante.

Por ello, el 10/09/2025 solicitamos a las dos administraciones, local y provincial, que, en el plazo de un mes, nos envíaran un informe sobre este asunto.

El referido requerimiento fue notificado al Ayuntamiento y a la Diputación el 11/09/2025 sin que transcurrido el plazo establecido haya aportado el informe o solicitado la ampliación del plazo para hacerlo por parte de ninguna de las dos administraciones, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración local a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado y adoptar las medidas precisas para investigar los hechos denunciados e imponer, en el marco de sus competencias las medidas precisas para revertir la situación denunciada.

### 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de una persona a obtener una respuesta expresa de la administración a la que se dirigen en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha expuesto, ni el Ayuntamiento de Alicante ni la Diputación Provincial de Alicante han remitido informe alguno a esta institución y, por tanto, dicha circunstancia impide al Síndic conocer y valorar las razones por las que no se ha dado respuesta a la persona interesada.

No corresponde al Síndic de Greuges determinar si las competencias en materia de conservación de la infraestructura denunciada corresponden a la Diputación Provincial de Alicante o al Ayuntamiento de Alicante, pero ello no es obstáculo para recordar que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

Así ante las solicitudes formuladas por la persona interesada a la Diputación y al Ayuntamiento de Alicante respecto de las condiciones de mantenimiento de la Calle Jávea, en particular la falta de acera, la administración local y/o provincial competente deben cumplir con la obligación que deriva del art. 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y dictar resolución expresa, expresando los motivos de su decisión y permitiendo, en su caso, la posibilidad de que las personas interesadas formulen, en el caso de discrepancia, los recursos que estimen oportunos.

Así 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».

Asimismo, es preciso tener en cuenta que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es tajante al reconocer 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».

Las Administraciones Públicas tienen el deber administrativo de la diligencia debida lo que implica un correlativo derecho de los ciudadanos a la proscripción de la inactividad administrativa. Este principio se basa en el concepto de buena administración, que implica que la administración debe actuar de manera diligente, resolver los asuntos en tiempo razonable y proporcionar una respuesta efectiva a las solicitudes y necesidades de los ciudadanos.

Como esta institución viene recordando reiteradamente a las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, la vigencia del **derecho a una buena administración** impone un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta y proscribe 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.

La Sentencia n.º 1909/2017 de 5 de diciembre del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, (rec. 1727/2016) STS, a 05 de diciembre de 2017 - ROJ: STS 4499/2017 señala que (...)

Del **derecho a una buena Administración** pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa, sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable (...)

(...)

Como se desprende de lo dicho por el Tribunal Supremo el principio de buena administración tiene una base constitucional y legal indiscutible. Podemos distinguir dos manifestaciones del mismo, por un lado constituye un deber y exigencia a la propia Administración que debe guiar su actuación bajo los parámetros referidos, entre los que se encuentra la diligencia y la actividad temporánea; por otro, un derecho del administrado,



que como tal puede hacerse valer ante la Administración en defensa de sus intereses y que respecto de la falta de diligencia o inactividad administrativa se refleja no ya sólo en la interdicción de la inactividad que se deriva de la legislación nacional, arts. 9 y 103 de la CE y 3 de la Ley 39/2015, -aunque expresamente no se mencione este principio de buena administración-, sino de forma expresa y categórica en el art. 41 de la CEDH, cierto es, que, art. 51 de la Carta, no estamos aplicando Derecho de la UE, pero cabe recordar que este Tribunal ya advirtió en sentencia de 11 de julio de 2014 - a la que se remitió la de 20 de noviembre de 2015, rec. cas. 1203/2014-, que "(...) dicha persona tiene derecho a obtener una respuesta de aquélla y a que por tanto la Administración se pronuncie sobre su solicitud (artículo 42 LRJAP-PAC), sin que pueda consiguientemente permanecer inactiva durante tiempo indefinido, como si no se hubiese planteado ante ella la solicitud antes indicada.

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 o a la Diputación exponiendo deficiencias en una calle, entre ellas, la falta de aceras corresponde a estas entidades 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 constatados, el deber de imponer las medidas correctoras que resulten precisas para erradicarlas. Y en su caso adoptar medidas de coordinación o cooperación necesarias sobre la base de los principios de las relaciones interadministrativas que se relacionan en el artículo 140 de la Ley 40/2015, 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que procedan y dentro de un plazo razonable, de las reclamaciones y solicitudes presentadas ante el Ayuntamiento de Alicante y ante la Diputación Provincial de Alicante, por las deficiencias en el mantenimiento de la Calle Jávea, denunciadas de contrario.
- Su derecho a que la administración pública competente trate este asunto en un plazo razonable.
- Con ello, se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

### 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 (...»).

Ni el Ayuntamiento de Alicante ni la Diputación Provincial de Alicante han remitido a esta institución los informes requeridos con fecha 10/09/2025 incumpliéndose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento y la Diputación se niegan 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 Valencianas, 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:

#### **A LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE Y AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**

**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 a todos los escritos de reclamación presentados por la persona interesada en relación con los asuntos relatados previamente, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

**3. 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.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**

**4. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de ejercer las competencias legales en materia de seguridad vial y por tanto la obligación de actuar y adoptar las medidas oportunas para la adecuada conservación de las vías públicas, en concreto de las aceras.

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