

"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	2504454
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Denuncia por incumplimiento del precinto de terraza por un establecimiento de hostelería

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El objeto de la queja es la demora del Ayuntamiento de València en dar respuesta a varios escritos de la persona interesada, en los que le reclama que dé cumplimiento a sus propias órdenes para que una actividad hostelera se ajuste a su autorización; fundamentalmente en cuanto a aforo y uso de una terraza. Ha presentado varias denuncias, pero la situación continúa y la actividad le genera molestias, afectando a su derecho al descanso. Manifiesta, en concreto:

El 03/05/2024 el Ayuntamiento ordena el precinto de las instalaciones no amparadas en la autorización concedida para albergue y que la actividad se ajuste a ella. El 24/01/2025 desestima el recurso presentado por su responsable, confirmando la citada orden.

El 24/02/2025 la persona solicita al Ayuntamiento que tome las medidas necesarias para respetar su derecho al descanso, comprobar si la actividad cumple el aforo autorizado que la cierre.

El 12/05/2025 el juzgado de lo contencioso administrativo desestima el recurso presentado por el titular de la actividad en el que solicita la suspensión de las medidas impuestas por el Ayuntamiento.

El 26/05/2025, 25/06/2025 y el 24/07/2025 la persona reclama de nuevo la adopción de medidas y reitera su solicitud para que se le conteste.

Nos precisa que el 04/06/2025, el 23/07/2025 y el 23/09/2025, la policía local informa el incumplimiento de las medidas citadas.

Admitimos la queja a trámite precisando que, dado que el presente asunto está en vía judicial, nuestra actuación se centrará exclusivamente en que el Ayuntamiento cumpla su obligación de dar respuesta a la persona interesada. Requerimos al Ayuntamiento información sobre este extremo.

La persona acompaña nueva solicitud al Ayuntamiento de 20/11/2025 para que adopte medidas y nos expone que la secretaria de la Junta de Distrito se ha abstenido de intervenir en el procedimiento por haber sido presentado recurso judicial por letrado con vínculo familiar.

El informe municipal expone, en esencia, que la resolución de 03/05/2024 ordena el precinto de los elementos e instalaciones no amparados en la licencia para albergue autorizada resolución de 02/03/2009. Se ha interpuesto recurso contencioso administrativo.

El informe de Policía Local de 08/08/2025 constata el uso de la terraza para fines no amparados en la licencia. El expediente sancionador está en trámite. Tras las nuevas denuncias sobre el uso indebido de la terraza, ha solicitado informe a la Policía local para verificar los hechos.

El Ayuntamiento informa finalmente (de forma reiterada) que está tramitando, desde el 12/09/2025, expediente para el cambio de actividad «al tratarse, supuestamente, de una modificación sustancial de actividad de albergue y que pasaría a tramitarse por declaración responsable ambiental».

Trasladado el informe municipal a la persona titular de la queja a efectos de alegaciones nos manifiesta que no responde a sus solicitudes sobre el incumplimiento de la resolución de 24/01/2025 para que la actividad adecúe su aforo y el uso del patio interior a lo autorizado. Estima que no es un problema de sanciones, sino de incumplimiento de una resolución del propio ayuntamiento amparada por el Juzgado y sobre una actividad que afecta al derecho al descanso de los vecinos. Manifiesta que el Ayuntamiento tiene el deber de cerrar la terraza e incluso la actividad por incumplir sus órdenes, aunque los responsables de la actividad hayan solicitado el cambio de albergue a pensión, pues la actividad continúa en funcionamiento mientras se tramita esta nueva calificación.

La persona nos manifiesta que ha solicitado acceso al expediente como parte interesada y ha presentado nuevas instancias, sin respuesta. Acompaña solicitudes de 18/11/2025 para acceder al procedimiento y 17/12/2025 reiterando su solicitud de respuesta a sus anteriores instancias y recusando a la funcionaria citada, pues estima que continúa interviniendo en el procedimiento.

2 Conclusiones de la investigación

El Ayuntamiento de València ha vulnerado 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:

1. 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.
2. Este derecho incluye en particular:
 - a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;
 - b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
 - c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones. (...)

El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir en plazo, respuesta suficientemente justificada y con indicación acerca de cómo recurrirla en garantía del derecho de defensa, en los términos de la normativa vigente. En este 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 porque el Ayuntamiento no se manifiesta respecto a nuestra solicitud de información respecto al cumplimiento de su obligación de dar respuesta a las solicitudes de la persona interesada para que adopte medidas que garanticen el cumplimiento de su propia resolución para que la actividad se adecúe a la autorización municipal.

Por otro lado, dado que la solicitud de acceso al procedimiento de 18/11/2025 es posterior al inicio de la presente queja y afirma que no ha obtenido respuesta, recordaremos que la falta de respuesta a las solicitudes de acceso a los expedientes por parte del Ayuntamiento de València ha sido objeto de varias quejas al Síndic. En ellas, nuestra línea ha sido recomendarle, en garantía del derecho del artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Que diera respuesta a las personas y que, en caso de negarles el acceso, esta fuera suficientemente justificada y susceptible de ser recurrida en garantía de su derecho de defensa.
- Que emitiera instrucción para asegurar el respeto de dicho derecho (conforme a la citada Ley 39/2015 y en su caso, a la normativa de transparencia).

En la [Resolución de cierre de la queja nº 2503115, de 18/11/2025](#), el Ayuntamiento ha aceptado nuestra recomendación con el compromiso municipal de dar solución a esta cuestión.

3 Consideraciones a la Administración

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

1. **RECORDAMOS** el derecho de la persona interesada de acceder al procedimiento y el compromiso municipal derivado de la queja 2503115.
2. **RECOMENDAMOS** que dé respuesta a sus denuncias y solicitudes, poniendo a su disposición respuesta suficientemente justificada y con información sobre cómo recurrirla si no está conforme con ella, en garantía de su derecho de defensa, teniendo presente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el resto de las normas aplicables.

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