



"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 2504624

Materia Servicios públicos y medio ambiente

Asunto Falta de respuesta a escritos sobre ejercicio de actividad molesta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 28/11/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la falta de respuesta en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de València respecto de los escritos presentados en relación con los incumplimientos de una actividad de cafetería y su subsanación.

En concreto, la persona interesada expuso en su escrito de queja:

En el EXPEDIENTE 03901-2018-1163, relativo a la licencia de actividad de una cafetería, el Ayuntamiento emitió en fecha 5 de abril de 2024 sendos informes técnicos tanto de la sección urbanística como técnica DESFAVORABLES respecto a la licencia de actividad solicitada, requiriendo al interesado para que en el plazo de QUINCE DÍAS aportase la documentación requerida a efecto de SUBSANAR las deficiencias detectadas.

Que en fecha 26 de junio de 2024, 9 de septiembre de 2024, 5 de octubre de 2024, 27 de octubre de 2024, 30 de diciembre de 2024, 23 de febrero de 2025 y 12 de mayo de 2025 esta parte puso en conocimiento de ese Ayuntamiento los hechos anteriores, solicitando que confirmase el cumplimiento por el titular de la actividad del requerimiento efectuado o para el caso de que no se hubiese dado cumplimiento a los requerimientos efectuados se procediese a ordenar por ese Ayuntamiento el cierre de la actividad.

Hasta la fecha no consta que el Ayuntamiento haya realizado ninguna actuación al respecto ni ha contestado a los siete escritos presentados a lo largo de dos años. Se solicita que el Ayuntamiento emita una contestación a los escritos presentados y confirme que se ha cumplido el requerimiento efectuado o en caso contrario proceda conforme a derecho.

1.2. El 01/12/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de València 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 a los escritos presentados 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 informara sobre «el estado de tramitación del expediente al que se refieren los escritos de la persona interesada, con expresión de los actos y/o resoluciones que se hayan adoptado en su seno. En el caso de que, como expone el ciudadano, se haya producido una demora en resolver, expondrá los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas, o



a adoptar, para revertir esta situación y dictar la resolución que corresponda, a la vista de los hechos probados y de la normativa que resulte de aplicación».

1.3. El 10/12/2025 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Se solicita por parte de [la persona interesada], que se cierre la actividad de bar visto que constan en el expediente 3901/2003/2445 dos informes desfavorables.

Consultada la Plataforma Integrada de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Valencia (PIAE), consta el expediente 03901/2018/1163 en el que se concedió licencia de funcionamiento por Resolución N – 2156 de fecha 12/07/2006, para la actividad de cafetería en la Calle (...).

Asimismo consta solicitud de modificación de la licencia para ampliación de barra, actualización distribución baño, renovación instalación eléctrica, fontanería, saneamiento y aparatos eléctricos, que se está tramitando en el expediente 3901/2018/1163. Consultada la tramitación consta un informe desfavorable de fecha 05/04/2024 por lo que se va a proceder a concederle trámite de audiencia previo a denegar la modificación solicitada

1.4. El 22/12/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No obstante, no tenemos constancia de que el ciudadano haya verificado este trámite.

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 una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos presentados ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura del informe emitido por la administración municipal se deduce que la misma, tras la emisión de un informe por los servicios municipales de fecha 05/04/2024 y cuando, por lo tanto, habían transcurrido casi dos años, no había realizado ulteriores actuaciones, señalando que se va a conceder al solicitante de la licencia una audiencia previa a denegar la modificación solicitada.

Por otra parte, ninguna consideración se realiza, a pesar de haber requerido para que se informase al respecto, sobre la respuesta dada a los escritos presentados por la persona interesada, por lo que hemos que concluir que, en consonancia con lo expresado por esta, la misma no se ha producido.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, 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 procedural, 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».

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, finalmente, 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 consonancia con lo previsto en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de 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 en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «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 demore 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.

En este sentido, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige que las Administraciones Públicas cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda; y entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones



que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

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 entraña 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».

Consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic 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, es preciso tener en cuenta que el artículo 20 (Responsabilidad en la tramitación) de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que «los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos».

Por su parte, el artículo 21.6 de la ley que venimos analizando prescribe que «el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo».

Así las cosas, la existencia de una acumulación de trabajo en una unidad que afecte a su funcionamiento y a su capacidad para resolver en plazo los asuntos que les corresponde, debe conllevar la adopción de las medidas (tanto organizativas, como de dotación de medios personales y/o materiales) que resulten precisas para revertir esta situación y lograr el cumplimiento de la obligación de resolver en plazo todos los procedimientos (artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

3 Consideraciones a la Administración

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

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, 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.



- 2. RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas (organizativas y/o de dotación de medios personales y materiales) que resulten precisas para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios municipales y para que todos los expedientes que estos tramitan sean resueltos en tiempo y forma.
- 3. RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos presentados 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