

"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** 2504838  
**Materia** Procedimientos administrativos  
**Asunto** Falta de respuesta a escritos de reclamación sobre prestación de servicios municipales

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 15/12/2025, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Godella a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los diversos escritos que vienen presentado ante la citada administración local, en los que se denuncia la deficiente prestación de determinados servicios en la urbanización en la que reside.

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

Mediante escrito presentado en el Registro General de este Síndic de Greuges en el año 2019, la Comunidad ya puso de manifiesto la inactividad del Ayuntamiento de Godella respecto a diversas problemáticas de la urbanización. Lamentablemente, pese al tiempo transcurrido, la situación de falta de respuesta y omisión del deber de actuar por parte de la Corporación Municipal no solo persiste, sino que se ha agravado. Durante los años siguientes, hemos continuado interponiendo numerosas instancias, escritos y solicitudes formales ante el Ayuntamiento, sobre diversas materias de su estricta competencia municipal, sin haber obtenido respuesta alguna en el plazo legalmente establecido, vulnerando el derecho de los administrados a ser informados y a obtener una resolución expresa a sus peticiones.

La falta de respuesta del Ayuntamiento se focaliza en problemáticas de vital importancia para la seguridad y la salubridad pública. Las principales quejas sobre las que se ha omitido la respuesta son las siguientes:

#### 1. Limpieza y Mantenimiento de Parcelas

El Ayuntamiento no está ejerciendo sus competencias en cuanto al control y la imposición de medidas coercitivas respecto a las parcelas descuidadas y sin limpiar dentro de la urbanización. La falta de actuación administrativa se traduce en la omisión de:

- El envío de apercibimientos y órdenes de ejecución a los propietarios negligentes.
- La imposición de multas coercitivas.
- La ejecución de la ejecución subsidiaria de las labores de limpieza a cargo del propietario.

Esta omisión genera un grave riesgo de insalubridad y, especialmente en épocas de calor, un riesgo inminente de incendio que afecta directamente a la seguridad y la integridad de los bienes y personas de la Comunidad.

## **2. Recogida de Residuos Urbanos.**

La prestación del servicio de recogida de basura y residuos se revela como deficiente e insuficiente. Pese a las solicitudes formalmente presentadas, el Ayuntamiento no ha dado respuesta ni solución a:

- La falta de instalación de contenedores de residuos urbanos necesarios en puntos estratégicos.
- La adecuación y mantenimiento de las zonas de contenedores de reciclaje y basura, que actualmente se encuentran en condiciones precarias.

## **3. Instalación de Videocámaras de Seguridad.**

En relación con las necesarias medidas de seguridad en la urbanización, el Subdelegación de Gobierno nos indicó que la instalación de videocámaras de vigilancia en la vía pública dependía de la previa solicitud y autorización del Ayuntamiento de Godelleta, como ente gestor de la vía. A pesar de haber instado al Consistorio en múltiples ocasiones a que tramitara dicha solicitud y permitiese la instalación, no hemos obtenido ninguna respuesta o informe que indique el estado de dicha petición o el motivo de la denegación, si la hubiera.

## **III. SOLICITUD**

Por todo lo expuesto, la Comunidad de Propietarios, a través de su Administración,

SOLICITA al Ilmo. Sr. Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana que, en el ejercicio de sus funciones, se sirva:

**ADMITIR** a trámite la presente queja formal.

**REQUERIR** de manera formal al Excmo. Ayuntamiento de Godelleta para que, a la mayor brevedad, dé respuesta expresa y motivada a todas las instancias y solicitudes pendientes de resolución, especialmente las referidas a la limpieza de parcelas, la recogida de residuos y la solicitud de instalación de videocámaras.

**INSTAR** al Ayuntamiento a que active, dentro del ámbito de sus competencias, las medidas correctoras necesarias para subsanar las graves deficiencias de gestión en las áreas de salubridad pública y seguridad mencionadas.

1.2. El 23/12/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Godelleta 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 nos informase sobre «las actuaciones realizadas por esa administración local para contrastar la realidad de los hechos expuestos por las personas interesadas, así como para revertir las deficiencias que, en su caso, queden constatadas en relación con la adecuada prestación de los servicios públicos que sean de su competencia».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Godella, 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 el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada los escritos y peticiones formulados.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener en los plazos legalmente 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 a disfrutar de la prestación de unos servicios públicos de calidad (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado el Ayuntamiento de Godella sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta a los diversos escritos presentados, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

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 procedimental, 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».

Por otra parte, debemos 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 conexión con lo establecido en el artículo 8 del 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 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 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».

Finalmente, 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».

### 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 Godelleta todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 23/12/2025, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Godelleta 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 al **Ayuntamiento de Godelleta** las siguientes consideraciones:

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, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos presentados por las personas interesadas en fecha 09/09/2025, 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.
3. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas necesarias para investigar el estado de prestación en la zona de referencia de los servicios públicos que la legislación define como obligatorios para el Ayuntamiento de Godelleta, implementado las actuaciones que resulten precisas para paliar las deficiencias que se detecten.
4. **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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana