

"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 2504929
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Falta de respuesta denuncia cerramientos y toldos en una urbanización.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504929. La persona interesada presentaba una queja por la demora del Ayuntamiento de Alicante en resolver la reclamación presentada el 23/09/2025 en relación con las condiciones de los cerramientos y toldos de los balcones en la Urbanización sita en (...).

Por ello, el 08/01/2026 solicitamos a la referida administración local que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El referido requerimiento fue notificado al Ayuntamiento de Alicante el 09/01/2026 sin que, transcurrido el plazo establecido, haya aportado el informe o solicitado la ampliación del plazo para hacerlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona interesada, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada a la petición realizada.

2 Conclusiones de la investigación

El presente procedimiento de queja se inició por la posibilidad de que, la falta de respuesta a la reclamación formulada por parte del Ayuntamiento de Alicante vulnerara el derecho del autor de la queja a que sus asuntos se traten por las administraciones públicas en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración.

Como se ha expuesto, el Ayuntamiento de Alicante no ha 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.

A pesar del incumplimiento del deber de colaborar con esta institución por parte de la administración local, abordando el objeto de la presente queja, esta defensoría viene recordando la importancia de que las administraciones con competencias en materia urbanística reaccionen con prontitud y firmeza ante los hechos que se denuncien, investigándolos y adoptando las decisiones que sean oportunas, así como logrando la ejecución efectiva de las resoluciones que se dicten para lograr la restauración efectiva de la legalidad urbanística conculcada.

Así, la inspección urbanística es una potestad de ejercicio inexcusable, dirigida a comprobar que los actos privados o públicos de ocupación, construcción, edificación y uso del suelo, así como cualesquiera otras actividades que supongan utilización de este, se ajustan a la legalidad aplicable

y, en su virtud, al planeamiento urbanístico. Todo ello con independencia de los principios generales que deben presidir la actuación de la Administración, entre los cuales se incluye el de servir con objetividad los intereses generales, por lo que deben ser estudiadas las denuncias presentadas y resolver en consecuencia.

Se ha de resaltar también que **la tolerancia en la comisión de infracciones urbanísticas y la pasividad ante las denuncias ciudadanas puede determinar el nacimiento de la responsabilidad de la Administración municipal**, como así ha venido a decir el Tribunal Supremo en numerosas ocasiones. El Ayuntamiento debe actuar en caso de recibir denuncias sobre hechos que pudieran ser constitutivos de infracción urbanística, realizando las comprobaciones necesarias dentro de su función inspectora; y, en su caso, iniciar los expedientes sancionadores y de disciplina para el restablecimiento de la legalidad urbanística.

En consecuencia, si se detecta o se denuncia un incumplimiento de la normativa urbanística, las autoridades locales tienen la obligación de adoptar todas las medidas a su alcance para investigar y restablecer con prontitud la legalidad urbanística vulnerada, ya que, de lo contrario, las obras ilegales pueden terminar consolidándose, sin poder ordenar su demolición.

Consecuencia de todo lo anterior, es que, una vez incoados los expedientes, la administración debe adoptar las medidas que resulten precisas para lograr su impulso (artículo 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas – en adelante, LPACA) y resolución final (artículo 21 LPACA).

El artículo 21 (Obligación de resolver) LPACA 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 esta 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».

Hemos de recordar igualmente que el artículo 5 del [Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana](#) reconoce a todos los ciudadanos el derecho a «ejercer la acción pública para hacer respetar las determinaciones de la ordenación territorial y urbanística, así como las decisiones resultantes de los procedimientos de evaluación ambiental de los instrumentos que las contienen y de los proyectos para su ejecución, en los términos dispuestos por su legislación reguladora».

Por su parte, el artículo 62 de esta norma establece lo siguiente:

1. Será pública la acción para exigir ante los órganos administrativos y los Tribunales Contencioso-Administrativos la observancia de la legislación y demás instrumentos de ordenación territorial y urbanística.

2. Si dicha acción está motivada por la ejecución de obras que se consideren ilegales, podrá ejercitarse durante la ejecución de las mismas y hasta el transcurso de los plazos establecidos para la adopción de las medidas de protección de la legalidad urbanística

Hemos de tener en cuenta que la vigencia del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y 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 las cuestiones que les planteen los ciudadanos y ofrecerles una solución.

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 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.

A la vista de cuanto antecede, y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se ha vulnerado el derecho de la persona titular a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), al no haber dictado una resolución expresa, congruente y motivada respecto de los diversos escritos presentados por la persona interesada, adoptando las medidas precisas para investigar los hechos denunciados y reaccionar frente a los incumplimientos que, en su caso, se detecten.

Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Sindic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

El Ayuntamiento de Alicante todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 08/01/2026, incumpléndose el plazo legal establecido (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Alicante 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 ALICANTE

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, 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 proceda, si no lo hubiera hecho ya, a resolver, de manera expresa, congruente y motivada, los diversos expedientes incoados a resultas de los escritos presentados por el promotor del procedimiento de queja, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificando a las personas interesadas la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que les cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. En este sentido, **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para determinar la realidad de la comisión de actuaciones que hayan supuesto una vulneración de la legalidad urbanística, reaccionando frente a las infracciones que queden constatadas.
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.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana