

"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 2504998
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Reclamación en relación con estado de conservación de vía pública de uso público

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 30/12/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de L'Alcora a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada respecto del escrito que presentó en fecha 05/08/2025 (número de registro 2025-E-RE-4858) en relación con el estado de conservación y mantenimiento de una vía privada abierta al uso público.

Se remitió a la administración una copia del escrito de queja de la persona interesada y del referido escrito de 05/08/2025.

1.2. El 07/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de L'Alcora 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 el escrito presentado 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».

1.3. El 26/01/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se expuso:

(...) concluimos lo siguiente:

PRIMERO. La instancia presentada en fecha 05/08/2025 no fue contestada por este Ayuntamiento porque existe un trámite específico en nuestra Sede Electrónica para presentar este tipo de quejas y sugerencias, por ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66.6 de la Ley 39/2025 de PACAP: "6. Cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados.", se requirió al interesado para que presentase la queja a través del modelo concreto que existe en nuestra Sede Electrónica.

Tras ser informado el interesado de esta circunstancia no ha presentado documentación alguna y por este motivo no ha sido contestada su queja.

SEGUNDO. Pese a que en su día no se informó al interesado sobre el fondo del asunto, hemos procedido a revisar la documentación que en su día se presentó y la que Vd. nos aporta y en toda ella se indica que el inmueble al que se hace referencia es una calle privada, por lo que no corresponde a este Ayuntamiento su arreglo sino a los propietarios de la misma, como ocurre en cualquier otro inmueble de propiedad privada, pudiendo sus propietarios proceder a su cierre si lo consideran conveniente.

1.4. El 04/02/2026 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 vulnerado el derecho de la persona interesada 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).

El objeto de este procedimiento de queja, como se ha expuesto, se centró en la falta de respuesta en la que el interesado expuso que venía incurriendo el Ayuntamiento de L'Alcora respecto de un escrito presentado en fecha 05/08/2025.

La administración local expone expresamente que dicho escrito no fue contestado. Según indica, ello se basó en el hecho de que el interesado no dio respuesta al requerimiento que se le remitió para que replantease su petición, empleando el formulario aprobado al efecto.

Según se argumentaba, esta consecuencia se extraía de lo prevenido en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA).

Hemos de recordar que el precepto invocado señala (la negrita y el subrayado es nuestro):

Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, **previa resolución** que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21

La lectura del precepto permite apreciar que, en caso de que el ciudadano no atienda el requerimiento, se le tendrá en efecto desistido de su petición, pero ello no opera, como parece entender el Ayuntamiento de L'Alcora, *ope legis* de manera automática; por el contrario, el precepto remite a lo establecido en el artículo 21 de la misma Ley y, con ello, a la necesidad de emitir y notificar a la persona interesada una resolución expresa en la que se declare este desistimiento.

El precepto es terminante: se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21

Por otra parte, debemos poner en cuestión la actuación del Ayuntamiento de L'Alcora en el presente caso, al obligar al ciudadano a repetir una petición sencilla tan sólo para emplear un determinado formato, en una exigencia que parece mas destinada a facilitar el trabajo del personal que presta sus servicios en la administración que a facilitar a la persona interesada el ejercicio de sus derechos (artículo 13 LPA). En resumidas cuentas, no alcanzamos a entender qué efectos positivos puede

tener reclamar a la persona la utilización de un modelo cuando el ciudadano, con su escrito, ya ha planteado de manera comprensible y clara su petición.

Resulta ineludible, en este sentido, hacer referencia a la vigencia al **derecho a una buena administración** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y normas concordantes).

El Tribunal Supremo ha afirmado 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).

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también **satisfacer las necesidades de las personas** y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, **la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución**. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social» (la negrita es nuestra).

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de L'Alcira** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver de manera expresa todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 LPA y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que, a la vista de lo prevenido en el artículo 68 LPA, proceda a dictar una resolución expresa de desistimiento, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 LPA y a notificarla a la persona interesada, con expresión de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia.
3. **RECOMENDAMOS** que, en lo sucesivo, adopte las medidas necesarias para, en aplicación del derecho a una buena administración, facilitar a las personas interesadas que se dirigen

a esa administración el ejercicio de sus derechos, no requiriéndoles la cumplimentación de trámites que no resulten estrictamente precisos para la gestión de las peticiones y de los asuntos que estas planteen.

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