

"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 2600175
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Falta de respuesta alquiler.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600175. La persona interesada presentaba una queja por la demora del Ayuntamiento de Massanassa en resolver las solicitudes presentadas en relación con un alquiler de una vivienda propiedad del promotor de la queja.

Por ello, el 19/01/2026 solicitamos a la referida administración local que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 16/02/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento del que dimos traslado a la persona interesada que formuló alegaciones al mismo el 16/02/2026.

A la vista del contenido de ambos escritos solicitamos al Ayuntamiento de Massanassa un nuevo informe a fin de que comunicara a esta Defensoría si se había dado respuesta expresa al autor de la queja a sus solicitudes, mediante una resolución motivada con expresión de los oportunos recursos, en aplicación del artículo 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El requerimiento fue notificado a la administración local el 07/04/2026 sin que diera cumplimiento al mismo en el plazo establecido.

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 una buena administración (artículo 9 del Estatut de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en la resolución de inicio de investigación de fecha 19/01/2026, se centró en la falta de respuesta del Ayuntamiento de Massanassa a las solicitudes sobre el alquiler social de una vivienda del promotor de la queja.

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado el Ayuntamiento a requerimiento de esta Defensoría de fecha 31/03/2026, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta cuando señala que no ha obtenido una respuesta expresa a la solicitud sobre el alquiler social.

Así y respecto de esta falta de respuesta al escrito presentado 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 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».

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».

Del mismo modo, 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 citado Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de los 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.

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 demora 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.

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»

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto el derecho a una buena administración que se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

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 Massanassa todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 31/03/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Massanassa 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

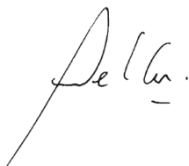
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE MASSANASSA

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver 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, si no lo hubiera hecho ya, proceda a resolver, sin más dilación, la solicitud presentada por el promotor del expediente de queja, sobre el alquiler de su vivienda, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en el expediente tramitado al efecto y notificando al interesado la resolución que se adopte, con expresión de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
- 3. 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