

"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 2600420
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Reclamación en materia de alumbrado público

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 27/01/2026, 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 Xeraco a la hora ofrecer una respuesta expresa y una solución, en relación con la petición formulada para que se procediese a la reparación de una farola en la vía pública.

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

El día 28 de octubre de 2025, presenté una solicitud a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de XERACO comunicando la avería de la farola situada en la fachada de mi vivienda, (...).

La incidencia quedó registrada con número de entrada 2025-E-RE-3529. Desde esa fecha, no he recibido ninguna comunicación, ni sobre el estado de la incidencia ni sobre el plazo previsto para su reparación.

A día 18 de enero de 2026, han transcurrido casi tres meses sin que el Ayuntamiento haya procedido a reparar la farola ni haya ofrecido respuesta a mi solicitud.

La falta de alumbrado público en este punto genera inseguridad, dificulta la visibilidad en la vía pública y afecta a la convivencia vecinal.

Considero que esta situación supone un mal funcionamiento del servicio público municipal, así como una vulneración de mi derecho a recibir respuesta a una solicitud presentada por registro.

1.2. El 30/01/2026, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Xeraco 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».

Asimismo, solicitamos que nos informara sobre «las medidas adoptadas para contrastar la realidad de los hechos denunciados por el interesado y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para reparar la farola de referencia».

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Xeraco, 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 y motivada al escrito presentado por la persona interesada y adoptar las medidas precisas para investigar los hechos denunciados y realizar las actuaciones necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio de alumbrado, en el caso de haber quedado acreditada la existencia de deficiencias.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente 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, así como al derecho a disfrutar 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 Xeraco 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 su escrito de 28/10/2025, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces y que no se han adoptado las medidas precisas para investigar los hechos denunciados y realizar las actuaciones necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio de alumbrado, en el caso de haber quedado acreditada la existencia de deficiencias.

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 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**.

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.

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».

Por otra parte, y en relación con las deficiencias en la prestación del servicio de alumbrado público, hemos de recordar que el mismo constituye una competencia propia, de prestación obligatoria para los ayuntamientos, de acuerdo con lo prevenido por los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Esto determina que, ante la existencia de un escrito de un vecino sobre la deficiente prestación de este servicio, la administración local, en el ejercicio de sus competencias, se encuentra obligada a analizar lo expuesto, investigar su realidad, adoptar las medidas precisas para garantizar la correcta prestación del servicio e informar a la persona interesada de las actuaciones realizadas.

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 Xeraco todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 30/01/2026, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Xeraco 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 Xeraco** 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 al escrito presentado por la persona interesada, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en ellos 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, en el marco de las competencias inspectoras que le corresponden, adopte con rapidez y determinación todas las medidas que sean necesarias para determinar la realidad de los hechos denunciados por la persona interesada en relación con la prestación del servicio de alumbrado público en la vía de referencia.
4. **RECOMENDAMOS** que, en el caso de constatarse la realidad de dicha denuncia y en el marco de sus competencias en materia de prestación del servicio obligatorio de alumbrado público, adopte las medidas que sean precisas para garantizar la reparación de las deficiencias detectadas.
5. **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