

"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 2600577
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Falta de respuesta reclamación por responsabilidad patrimonial

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600577. La persona interesada presentaba una queja por inactividad y falta de respuesta a escrito de 06/11/2023 por el que solicitaba responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Torrent por la rotura de sus gafas ocasionada por caída debida al mal estado de la vía pública.

Por ello, el 09/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Torrent que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 27/02/2026 recibimos, el informe en el que se expone la siguiente valoración de los hechos:

“Se estima respecto a la que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Torrent podría afectar al derecho a la buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) en relación con el derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos.

Debe de informarse que asiste la razón a la reclamante por la tardanza en la resolución de la reclamación, motivada en parte por la imposibilidad de citar al testigo propuesto en orden a garantizar resolución ajustada a derecho, y en parte por la falta de medios personales de que dispone la Instructora del expediente.

Se informa asimismo que transcurrido el plazo de audiencia a la interesada se procederá a elevar propuesta al órgano competente para la resolución inmediata de la reclamación”

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada ante el Ayuntamiento de Torrent el 06/11/2023 por la rotura de sus gafas ocasionada por caída debida al mal estado de la vía pública.

El Ayuntamiento en su informe reconoce la tardanza en la resolución de la reclamación. Este reconocimiento es incuestionable puesto que se ha superado con creces el plazo máximo para resolver previsto legalmente.

La responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas se contempla en el artículo 106.2 de la Constitución en los siguientes términos:

Los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el deber legal de iniciar, tramitar y resolver en plazo el procedimiento administrativo tendente a dar respuesta a la solicitud formulada por la persona titular de la queja y con ello, se ha incumplido el deber de dar respuesta completa, congruente, motivada y con indicación de los recursos que procedan, a las solicitudes y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
- Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

Centrándonos en el plazo de resolución de los procedimientos de responsabilidad patrimonial iniciados a instancias del interesado, el artículo 91.3 de la LPACAP establece un plazo de duración de 6 meses, en los siguientes términos:

“ Transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento sin que haya recaído y se notifique resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.”

El Ayuntamiento no ha resuelto la reclamación presentada por la persona interesada siendo excesivo el tiempo de tramitación al haberse presentado la reclamación por responsabilidad patrimonial el 06/11/2023.

Dada la demora excesiva en la tramitación del procedimiento es conveniente recordar lo que establecido en el artículo 20 de la ley 39/2015, “1. *Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.*

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.”

La obligación de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos afirma el tribunal Supremos en su sentencia de 28 de mayo de 2020 (recurso 5751/2017) no constituye una mera invitación a la cortesía administrativa, sino un **auténtico deber jurídico cuyo incumplimiento supone una vulneración del principio de buena administración.**

En este sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de la ciudadanía a que las administraciones públicas traten sus asuntos de manera equitativa e imparcial y dentro de un plazo razonable.

Asimismo, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea reconoce el derecho de toda persona a que las instituciones y administraciones traten sus asuntos imparcialmente, equitativamente y dentro de un plazo razonable.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma transversal en todos los ámbitos y sectores de actividad, sin que quede limitado al ámbito de las decisiones regladas. Constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, LPACAP).

Como señala el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 196/2019, de 19 de febrero (recurso 128/2016) reiterada posteriormente en muchas ocasiones y acogida por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (por ejemplo, en sentencia n.º 629/2023, de 29 de noviembre, de la Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 4ª, recurso 165/2021):

Ya en otras ocasiones hemos hecho referencia al principio de buena administración, principio implícito en la Constitución, arts. 9.3 y 103, proyectado en numerosos pronunciamientos jurisprudenciales y positivizado, actualmente, en nuestro Derecho común, art. 3.1.e) de la Ley 40/2015 ; principio que impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivada de su actuación, sin que baste la mera observancia estricta de procedimientos y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente.

Señala también el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 1931/2024, de 9 de diciembre (recurso 441/2023) que:

Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva (...)

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE TORRENT:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tramitar y resolver los procedimientos en los que se reclame responsabilidad patrimonial en el plazo de 6 meses mediante el dictado de resolución expresa por el órgano competente que sea completa, congruente y motivada y que exprese los recursos que frente a la misma puedan interponerse, con notificación a la persona interesada en el modo y forma legalmente previsto.
2. **RECOMENDAMOS** que, habida cuenta del estado de tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial y la demora que acumula el mismo, proceda a resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado a solicitud de la persona interesada a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 1 mes.

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