

"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	2600652
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Servicios Públicos. Falta de respuesta denuncia ocupación vía pública

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600652. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a su escrito de 11/11/2025 por el que denuncia la ocupación de la vía pública de un local comercial con actividad de restaurante, ubicado en la paralela a la calle Paloma, con ocupación de la acera y la calzada mediante un cerramiento permanente privado que impide el acceso o salida de vehículos de emergencia.

Por ello, el 10/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Villajoyosa que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Transcurrido el plazo otorgado no hemos recibido el informe solicitado por lo que no tenemos más opción que presumir la veracidad de lo relatado por la persona titular en su escrito de queja.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta del Ayuntamiento de Villajoyosa a la denuncia presentada por la persona titular de la queja ante la ocupación de la acera y calzada por un restaurante.

Sobre estos hechos denunciados ya tramitamos una queja ante la falta de respuesta a denuncia anterior presentada por el titular de la queja ante el Ayuntamiento de Villajoyosa ([Resolución de consideraciones queja 202503931](#) y [Resolución de cierre queja 202503931](#))

Ante la ausencia de información facilitada por el Ayuntamiento, de la aportada por la persona interesada se deduce que la terraza objeto de la queja se encuentra construida sobre suelo de dominio público (acera y calzada) desconociendo si el restaurante ostenta el título necesario para llevar a cabo la ocupación privativa de éste y que esa ocupación genera, además, un obstáculo para la accesibilidad de los vehículos de emergencia tal y como indica el interesado en su escrito dirigido al Ayuntamiento de Villajoyosa.

No obstante, esta institución no va a entrar a valorar la existencia o no de título jurídico suficiente para la utilización de ese espacio público, cuyas condiciones, si es que existieran, se desconocen, pues el Ayuntamiento no nos ha aportado información alguna, por lo únicamente nos vamos a centrar en la falta de respuesta.

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

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de las denuncias formuladas.
- Con ello se vulnera su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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.

Junto a él, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

Además, el artículo 88 apartado 5 del citado texto legal recoge que en ningún caso la Administración podrá abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso.

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»

El Tribunal Supremo en sentencia número 1421/2020 de 28/05/2020 en relación con la obligación de las Administraciones Públicas de resolver se pronunció en los siguientes términos:

” Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts.9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción - como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado”

También señala el Tribunal Supremo en sentencia número 1931/2024 de 9 de diciembre (recurso 441/2023) de la sección 2ª de la sala de lo contencioso- administrativo 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 (...)

El artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a las personas interesadas el derecho a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración. Este derecho a la buena administración aparece también plasmado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. 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.

Las defensorías del pueblo han señalado que «La buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión.

Por añadidura, la falta de colaboración de las administraciones públicas con las defensorías del pueblo no solo es contraria a la ley, sino que perpetúa irregularidades que perjudican gravemente al ejercicio de los derechos ciudadanos» [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)

El Ayuntamiento de Villajoyosa no ha dado respuesta a la solicitud de informe efectuada por esta institución lo que conlleva el incumplimiento del artículo 37 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en cuyo punto primero establece que *“Todos los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser, de conformidad con las previsiones de esta ley, objeto de investigación por parte del Síndic de Greuges, deberán facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley”*

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA:

1. **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.
2. **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.

3. **RECOMENDAMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, proceda a dar respuesta a la solicitud presentada por el interesado el 11/11/2025 en los términos expuestos en la consideración anterior

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