

"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** 2601560  
**Materia** Procedimientos administrativos  
**Asunto** Falta de respuesta a escrito solicitando recogida de poda a domicilio

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 28/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601560, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, por la falta de respuesta a un escrito presentado en fecha 23/11/2025 ante el Ayuntamiento de Villajoyosa en el que solicitaba que se implantara un sistema de recogida de poda a domicilio.

En fecha 31/03/2026 la queja fue admitida a trámite por entender que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Villajoyosa podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener respuesta por parte de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En esa misma fecha solicitamos informe al Ayuntamiento de Villajoyosa, advirtiéndole que, si no se remitía dentro del plazo concedido, se continuaría con la investigación y, conforme al artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, podría considerarse que existía falta de colaboración, circunstancia que se haría constar en la resolución final (art. 39.4).

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido, ni consta que se haya solicitado ampliación del plazo. En consecuencia, esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados, por lo que debemos partir de la veracidad de las manifestaciones de la persona promotora y de la ausencia de actuación administrativa.

### 2 Conclusiones de la investigación

#### 2.1 Derechos y libertades afectados

A la vista de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Villajoyosa, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona interesada. En concreto:

- Se ha incumplido el deber legal de facilitar la información solicitada (art. 21 de la Ley 39/2015).
- Se ha vulnerado el derecho a una buena administración, reconocido 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, que garantiza que los asuntos de la ciudadanía sean tratados de forma imparcial y dentro de un plazo razonable.

El Ayuntamiento no ha aportado información alguna sobre la solicitud presentada el 23/11/2025, por lo que debemos partir de que no se ha dado respuesta a la petición relativa a la implantación del sistema de recogida de poda a domicilio.

El artículo 21 de la Ley 39/2015 obliga a la Administración a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, dentro del plazo máximo fijado por la normativa aplicable y, en su defecto, en el plazo de tres meses. El artículo 29 de la misma ley recuerda que los plazos obligan tanto a la Administración como a las personas interesadas.

Asimismo, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía reconoce el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean tratados en un plazo razonable, y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea exige que las instituciones actúen de forma imparcial, equitativa y dentro de un plazo razonable.

Este marco jurídico impone a las administraciones públicas la obligación de atender y responder las solicitudes que reciben, permitiendo a la ciudadanía conocer la posición administrativa y, en su caso, ejercer sus derechos.

No es aceptable que, ante una solicitud presentada conforme a los requisitos legales, la Administración no ofrezca respuesta alguna.

El Tribunal Constitucional ha reiterado que la Administración no puede beneficiarse de su incumplimiento del deber de resolver (STC 71/2001, entre otras).

## 2.2 Conducta de la Administración

El artículo 39.1.a de la Ley 2/2021 establece que existe falta de colaboración cuando no se facilita la información solicitada dentro del plazo concedido.

El Ayuntamiento de Villajoyosa no ha remitido el informe requerido, incumpliendo el plazo legal de un mes previsto en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021.

La persistencia en esta actitud podría dar lugar a que se haga constar la falta de colaboración en la resolución final y en los informes anuales o especiales del Síndic de Greuges ante Les Corts, identificando a las personas responsables.

## 3 Consideraciones a la Administración

De acuerdo con el artículo 33 de la Ley 2/2021, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios al Ayuntamiento de Villajoyosa:

**1.- RECORDAMOS** el deber legal de contestar en plazo, de forma expresa y motivada, los escritos presentados por la ciudadanía (arts. 21 y 35.1 de la Ley 39/2015).

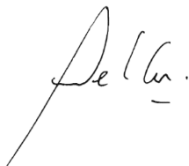
**2.- RECOMENDAMOS** que, si no se hubiera hecho todavía, se proceda a dar respuesta expresa y motivada al escrito presentado el 23/11/2025, relativo a la solicitud de implantación de un sistema de recogida de poda a domicilio.

**3.- RECORDAMOS** que el personal y los titulares de los órganos administrativos son responsables del cumplimiento del deber de resolver en plazo, pudiendo exigirse responsabilidad disciplinaria en caso de incumplimiento (art. 21.6 de la Ley 39/2015).

**4.- RECORDAMOS** el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y respondiendo a las recomendaciones y recordatorios emitidos.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana