

"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

Queixa 2601587
Matèria Servicis públics i medi ambient
Assumpte Falta de resposta a diverses sol·licituds en matèria de servicis locals

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 30/03/2026 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2601587, en què es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona titular i que s'ajusta a la normativa que regix el funcionament d'esta institució.

En l'escrit, la persona interessada posava de manifest la seua disconformitat per la falta de resposta de l'Ajuntament de Meliana a diversos escrits presentats en dates 02/10/2025, 07/10/2025, 04/11/2025 i 13/12/2025, relatius a diferents assumptes que afecten personalment la interessada, relacionats amb la seguretat, la salubritat i la mobilitat ciutadanes en el municipi, segons es desprén de la documentació que adjuntava.

En concret, les qüestions plantejades es referien, entre altres, a la gestió de residus urbans de caràcter particular, com el robatori i reposició dels poals assignats al sistema de recollida Porta a Porta; l'acumulació d'aigües pluvials en solars particulars, en condicions inadequades de neteja i sense el tancament degut; la presència de gossos en parcs públics senyalitzats com cal; així com al manteniment i neteja de l'equipament corresponent al pas inferior de la Línia 3 de Metrovalencia.

Segons manifestava la persona interessada, l'Ajuntament no havia donat resposta a les queixes formulades.

En data 09/04/2026 l'expedient va ser admés a tràmit per considerar que la presumpta inactivitat de l'Ajuntament de Meliana podria afectar el dret de la persona promotora de l'expedient a una bona administració (art. 9 de l'Estatut d'Autonomia) i, més concretament, el dret a obtindre resposta per part de l'Administració (art. 21 Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

En eixa mateixa data, sol·licitàrem informe a l'Ajuntament de Meliana.

En data 18/05/2026 va tindre entrada en esta institució un informe en resposta a la nostra Resolució d'inici d'investigació. En l'informe només es donava resposta a una de les sol·licituds presentades per la interessada, concretament la referent a les molèsties ocasionades per gossos.

Per això, en data 20/05/2026, li vam reiterar novament que, en el termini d'un mes, remetera una resposta completa a totes les sol·licituds formulades per la promotora de la queixa i que justificara la seua notificació a la interessada.

En resposta al que s'havia sol·licitat, l'Ajuntament emet informe en data 22/05/2026 en el qual novament es limita únicament a les molèsties per soroll dels gossos, sense tractar la resta de les qüestions plantejades.

2 Conclusions de la investigació

Després de la investigació duta a terme per esta institució, i en vista dels antecedents exposats, hem de concloure que s'han vulnerat els drets de la persona promotora de l'expedient. En concret:

- S'ha incomplert el deure legal de resoldre expressament i notificar dins del termini corresponent, previst en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- S'ha incomplert el dret a una bona administració, reconegut en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, que exigeix que els assumptes siguen tractats de manera equitativa i dins d'un termini raonable.

De conformitat amb els antecedents, la persona interessada va presentar diversos escrits davant de l'Ajuntament de Meliana en dates 02/10/2025, 07/10/2025, 04/11/2025 i 13/12/2025, relatius a diferents problemàtiques que afecten la seua esfera personal (seguretat, salubritat i mobilitat). No obstant això, l'Ajuntament no va oferir resposta completa a estes sol·licituds.

Admesa a tràmit la queixa mitjançant Resolució de 20/05/2026, esta institució va sol·licitar informe a l'Administració local. Si bé es va rebre contestació, esta va resultar manifestament incompleta, ja que es limitava només a una de les qüestions plantejades (molèsties ocasionades per gossos) i ometia pronunciar-se sobre la resta de les matèries.

Davant d'esta situació, es va reiterar requeriment en data 20/05/2026 en què s'instava expressament l'Ajuntament perquè remetera una resposta íntegra i justificada respecte de totes les sol·licituds formulades, així com acreditació de la seua notificació a la interessada. No obstant això, l'informe emés en data 22/05/2026 va tornar a incórrer en la mateixa insuficiència, reiterant informació exclusivament sobre la qüestió dels gossos i silenciant la resta de les pretensions plantejades.

Per tant, no pot entendre's complida l'obligació legal de resoldre expressament. Com estableix l'article 21 de la Llei 39/2015, l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments, dins del termini establert. Esta obligació no se satisfà amb respostes parcials o fragmentàries.

Així mateix, esta obligació ha de posar-se en connexió amb el principi de congruència de les resolucions administratives, inherent al procediment administratiu, segons el qual la resposta de l'Administració ha de ser coherent amb el que s'ha sol·licitat per l'interessat i ha de donar resposta a totes i cada una de les qüestions plantejades. En este sentit, no es pot considerar que s'ha donat compliment a l'obligació administrativa quan la resposta és incompleta o eludix pronunciar-se sobre part substancial de les pretensions, ja que això equival, en la pràctica, a una absència de resolució.

L'article 29 de la Llei 39/2015 reforça esta exigència quan assenyala que els terminis obliguen tant l'Administració com els interessats, sense que l'Administració pugua beneficiar-se pel seu propi incompliment.

Per part seua, l'article 9.2 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix el dret de la ciutadania per tal que els seus assumptes siguen tractats de manera equitativa i imparcial i dins d'un termini raonable, mentre que l'article 8 del mateix text vincula els poders públics al respecte i la protecció d'estos drets.

En l'àmbit europeu, l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea consagra el dret a una bona administració, que inclou el dret a obtenir una resposta fonamentada i dins de termini.

De tot això es desprén que el dret a una bona administració exigix no sols una resposta expressa, sinó també una resposta completa, motivada i congruent amb el que s'ha sol·licitat, de manera que permeta a l'interessat conèixer la posició de l'Administració respecte de totes les seues pretensions i, si és el cas, exercir adequadament el seu dret de defensa.

En el present supòsit, la reiterada emissió d'informes parcials, malgrat els requeriments efectuats per esta institució, evidencia un incompliment de l'esmentat deure reforçat i priva la persona interessada d'una resposta efectiva sobre qüestions rellevants plantejades en els seus escrits.

Finalment, cal recordar que el principi d'eficàcia (article 103.1 de la Constitució Espanyola) obliga les administracions públiques a donar compliment a les legítimes expectatives de la ciutadania, entre elles el dret a obtenir una resolució expressa i fonamentada. En este sentit, el Tribunal Constitucional ha declarat (STC 71/2001, de 26 de març) que l'Administració no pot beneficiar-se de la seua pròpia inactivitat, ja que el deure de resoldre constituïx una exigència inherent a l'estat de dret.

3 Consideracions a l'Administració

Davant del que s'ha exposat i de conformitat amb el que es disposa en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem a l'**Ajuntament de Meliana** els recordatoris de deures legals i les recomanacions següents:

1.- RECORDEM el deure legal de contestar dins de termini, de manera expressa, motivada, completa i congruent, a tots els escrits que els interessats presenten davant d'eixa administració, d'acord amb el que es preveu en els articles 21 i 35.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Este deure implica que la resposta administrativa ha d'ajustar-se al que s'ha sol·licitat per la persona interessada i que ha de donar contestació a totes i cada una de les qüestions plantejades. En conseqüència, no poden considerar-se vàlides respostes parcials o incompletes com les emeses en el present expedient, en les quals únicament s'ha abordat una de les qüestions (molèsties per gossos) i s'han omés la resta.

2.- RECOMANEM que, si encara no ho haguera fet, l'Ajuntament de Meliana emeta una resposta expressa, motivada, íntegra i coherent respecte de tots els escrits presentats per la persona

promotora de la queixa en dates 02/10/2025, 07/10/2025, 04/11/2025 i 13/12/2025, que done resposta diferenciada a totes les qüestions plantejades (gestió de residus, reposició de poals, acumulació d'aigües en solars, condicions de salubritat, presència d'animals en espais públics, així com manteniment i neteja del pas inferior de Metrovalencia), i que acredite la seua notificació a la interessada.

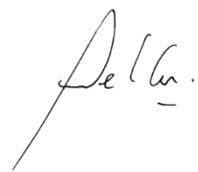
Tot això, tenint en compte que, malgrat haver sigut requerida eixa administració en dos ocasions pel Síndic de Greuges (Resolució d'inici de 20/05/2026 i posterior reiteració), els informes emesos en dates 18/05/2026 i 22/05/2026 han resultat manifestament insuficients i incomplets, ja que s'han limitat reiteradament a una única qüestió, sense atendre la resta de les pretensions formulades.

3.- RECORDEM que el personal al servici de l'Ajuntament de Meliana que tinga a càrrec seu la tramitació dels assumptes, així com els titulars dels òrgans competents per a instruir i resoldre, són directament responsables del compliment de l'obligació de dictar resolució expressa dins de termini, completa i de conformitat amb les sol·licituds formulades, i que l'incompliment d'esta obligació podrà donar lloc a l'exigència de responsabilitat disciplinària en els termes previstos en l'article 21.6 de la Llei 39/2015.

4.- RECORDEM el deure legal de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar-li la informació sol·licitada i atendre de manera completa, adequada i congruent els requeriments efectuats per esta institució, i que s'ha d'evitar remetre respostes parcials o reiteradament insuficients que impedisquen l'adequat exercici de les seues funcions de supervisió.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana