

"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

|                |                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Queja</b>   | <b>2601733</b>                                                                                                                                                                                      |
| <b>Materia</b> | Transparencia                                                                                                                                                                                       |
| <b>Asunto</b>  | Alcaldía. Secretaría General. Policía Local. 2217/2026. Ordenanza reguladora de las zonas de acceso restringido al casco histórico de La Vila Joiosa y falta de respuesta a solicitudes de vecinos. |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 9/4/2026, la persona interesada presentó un escrito de queja en el que detalla los siguientes hechos y efectúa estas consideraciones:

(...) 1. Intentos previos de solución con el Ayuntamiento

La presente queja se formula tras haber intentado durante varios años resolver esta situación mediante el diálogo directo con el Ayuntamiento de La Vila Joiosa.

Durante este tiempo la Asociación del Casco Antiguo ha mantenido diversas reuniones con responsables municipales solicitando reiteradamente la reparación y puesta en funcionamiento del sistema de control de accesos al casco histórico.

En dichas reuniones se nos ha indicado en repetidas ocasiones que el sistema sería reparado en breve, solicitándose paciencia a la asociación y a los vecinos.

Sin embargo, tras más de tres años sin funcionamiento del sistema y sin que los vecinos reciban respuesta a solicitudes registradas, consideramos que se ha agotado la vía de diálogo institucional, lo que nos obliga a acudir al Síndic de Greuges.

2. Origen vecinal de la regulación del acceso al casco histórico

La iniciativa para regular el acceso de vehículos al casco histórico surgió de los propios vecinos a través de la Asociación del Casco Antiguo / Associació de la Vila Vella.

Ante los problemas de tráfico y estacionamiento indebido en las calles del casco histórico, la asociación propuso al Ayuntamiento la implantación de un sistema de control de accesos mediante cámaras de lectura de matrículas.

La asociación, presidida entonces y también en la actualidad por (...), asumió además un papel activo de mediación institucional promoviendo un proceso de diálogo entre los distintos grupos políticos representados en el Ayuntamiento.

Durante varias semanas se mantuvieron reuniones con los diferentes grupos municipales para explicar la problemática existente en el casco histórico y debatir posibles soluciones. Fruto de este proceso de diálogo y mediación impulsado por la asociación vecinal se consiguió reunir a representantes de todos los grupos políticos municipales y alcanzar un acuerdo que permitió la aprobación de la ordenanza con el respaldo unánime de todos los grupos del Ayuntamiento.

3. Aprobación de la ordenanza municipal

El Ayuntamiento de La Vila Joiosa aprobó la Ordenanza reguladora de las zonas de acceso restringido al Centro Histórico, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante el 28 de noviembre de 2018. Posteriormente el texto íntegro de la ordenanza fue publicado nuevamente en el BOP el 25 de enero de 2019 para corregir errores detectados en la publicación inicial.

Posteriormente el Ayuntamiento aprobó una modificación de la ordenanza, publicada en el BOP el 15 de junio de 2021.

La aplicación de dicha ordenanza se apoyaba en la instalación de un sistema de control de accesos mediante cámaras de lectura de matrículas y dispositivos semafóricos situados en los puntos de acceso al casco histórico.

#### 4. Implantación del sistema de control de accesos

El Ayuntamiento implantó el sistema de videovigilancia y control de accesos al casco histórico con el objetivo de regular la circulación de vehículos y garantizar el cumplimiento de la ordenanza municipal.

Este sistema debía permitir el acceso únicamente a vehículos autorizados, limitando su permanencia a periodos breves destinados a operaciones de carga y descarga, con un tiempo máximo de 30 minutos.

#### 5. Inoperatividad prolongada del sistema

Desde hace más de tres años el sistema de control de accesos al casco histórico de La Vila Joiosa se encuentra fuera de funcionamiento, sin que hasta la fecha se haya restablecido su operatividad ni se haya informado de manera clara a los vecinos sobre las causas de dicha situación ni sobre un calendario de reparación (...)

#### 6. Consecuencias para el casco histórico

La falta de funcionamiento del sistema ha provocado:

- incumplimiento generalizado de la ordenanza municipal
- estacionamiento prolongado de vehículos en calles del casco histórico
- deterioro de la convivencia vecinal
- pérdida de eficacia de una normativa aprobada por unanimidad

#### 7. Falta de respuesta administrativa a solicitudes de vecinos

La falta de funcionamiento del sistema se ve agravada por la falta de respuesta administrativa a solicitudes registradas por vecinos.

Caso del vecino (...)

El vecino (...), residente en el casco histórico, disponía de autorización para acceder al centro histórico conforme a la normativa municipal.

Tras adquirir un nuevo vehículo presentó diversas solicitudes en el registro municipal para actualizar la matrícula del vehículo autorizado (...)

#### SOLICITA

Que el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana examine la situación descrita y requiera al Ayuntamiento de La Vila Joiosa información sobre:

1. Desde qué fecha exacta se encuentra fuera de funcionamiento el sistema de control de accesos.
2. Las causas que han provocado la inoperatividad del sistema durante más de tres años.
3. Las actuaciones realizadas para su reparación.
4. Si existe un calendario para su puesta en funcionamiento.
5. Las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de la ordenanza durante este periodo.
6. El número de sanciones o controles realizados en el casco histórico durante el periodo de inoperatividad del sistema.
7. Los motivos por los cuales no se ha respondido a las solicitudes registradas por vecinos.

8. El plazo previsto para resolver dichas solicitudes.
9. Si el Ayuntamiento considera compatible con los principios de seguridad jurídica mantener vigente una ordenanza cuya aplicación práctica depende de un sistema que lleva varios años sin funcionar (...).

1.2. El 13/4/2026, admitida la queja a trámite, se requiere al Ayuntamiento de Villajoyosa el envío, en el plazo legal máximo de un mes, de un detalle de las medidas adoptadas para solucionar los problemas denunciados, así como una copia de las resoluciones motivadas dictadas en contestación a los escritos presentados por los vecinos afectados.

1.3. El 20/5/2026, se registra una solicitud de dicha entidad local para que se conceda una ampliación del plazo de un mes. Esta solicitud es resuelta con fecha 21/5/2026, estimado la ampliación del plazo interesada por las razones expuestas por dicho Ayuntamiento, a saber:

Decir que el funcionario encargado de tramitar dichas quejas ha estado de baja un mes, siendo su incorporación al puesto de trabajo el día 19 de mayo de 2025. Por tanto, solicita la ampliación de plazo de un mes para poder gestionar las quejas mencionadas anteriormente.

1.4. El 25/6/2026, se registra el informe remitido por el Ayuntamiento de Villajoyosa, exponiendo, en esencia, lo siguiente:

(...) 1. Desde qué fecha exacta se encuentra fuera de funcionamiento el sistema de control de accesos.

Se desconoce la fecha exacta.

2. Las causas que han provocado la inoperatividad del sistema durante más de tres años. La inexistencia de un contrato de mantenimiento de dicha instalación de control del sistema.

3. Las actuaciones realizadas para su reparación.

Se han repuesto las dos cámaras interiores de control del flujo del tráfico y la de la entrada, pero no se ha abordado el cambio de las dos cámaras de salida, ni el mantenimiento del software necesario, para tratar de establecer el tiempo de estancia de cada vehículo en la zona afectada por la Ordenanza y por ello tampoco se puede mantener la base de datos de titulares y matrículas autorizados. No se puede sancionar a los que excedan del tiempo autorizado, al no tener el sistema completamente actualizado.

4. Si existe un calendario para su puesta en funcionamiento.

Se pretende gestionar la contratación necesaria para su puesta en funcionamiento en los próximos meses. Siendo su puesta en funcionamiento antes de finalizar este año 2026.

5. Las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de la ordenanza durante este periodo.

Se dispondrá un servicio de presencia policial que sustituirá temporalmente a los medios técnicos electrónicos, para hacer cumplir la Ordenanza hasta la instalación y mantenimiento del nuevo sistema de control de acceso automático.

Se hará una base de datos con las solicitudes tramitadas y se pondrán en contacto con los solicitantes para asegurarse que todos los ciudadanos quedan atendidos, para que cuando comience el sistema, no haya dudas de quienes están autorizados y quienes no,

para lo que se dedicará el personal necesario para tener todo documentado administrativamente correctamente.

6. El número de sanciones o controles realizados en el casco histórico durante el periodo de inoperatividad del sistema.

Se desconoce, por no existir un sistema de poderlo contabilizar.

7. Los motivos por los cuales no se ha respondido a las solicitudes registradas por vecinos. Por motivos ajenos a la voluntad del Ayuntamiento, al desconocerse hasta estos momentos la importancia de las quejas y las capacidades de los recursos del Ayuntamiento, se ha decidido responder con información concreta que antes no teníamos, pidiendo disculpas si en algún caso algún ciudadano se ha visto perjudicado o molesto, esperando que la resolución en los próximos meses lo solucione.

8. El plazo previsto para resolver dichas solicitudes.

En los próximos meses antes de finalizar el año 2026.

9. Si el Ayuntamiento considera compatible con los principios de seguridad jurídica mantener vigente una ordenanza cuya aplicación práctica depende de un sistema que lleva varios años sin funcionar.

Si lo considera compatibles, puesto que se va a dar solución a los requerimientos técnicos de la Ordenanza (...).

1.5. El 26/6/2026, el Síndic remite el informe del Ayuntamiento de Villajoyosa a la persona interesada para alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 29/6/2026, la persona interesada presenta alegaciones, interesando lo siguiente:

(...) que esa Institución continúe la tramitación de la presente queja y valore el contenido del informe municipal a la luz de las consideraciones anteriormente expuestas, por cuanto el propio informe municipal acredita, mediante el reconocimiento expreso de los hechos que contiene, la existencia de la situación de inactividad administrativa denunciada por esta Asociación.

Finalmente, esta Asociación interesa que el Síndic de Greuges valore la emisión de las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales que estime procedentes, dirigidos al Ayuntamiento de La Vila Joiosa, a fin de garantizar:

- el restablecimiento efectivo y definitivo del sistema municipal de control de accesos al casco histórico;
- la plena aplicación de la Ordenanza reguladora actualmente vigente;
- la resolución expresa de las solicitudes administrativas pendientes presentadas por los vecinos;
- y la adopción de las medidas necesarias para evitar que vuelva a producirse una situación prolongada de inactividad administrativa como la que ha motivado la presente queja (...).

## 2 Conclusiones de la investigación

El Ayuntamiento de Villajoyosa ha reconocido expresamente la inactividad administrativa denunciada y se ha comprometido a adoptar las medidas necesarias para contestar a los escritos presentados y garantizar la aplicación de la ordenanza antes de finalizar este año 2026.

En relación con la falta de respuesta a las solicitudes presentadas, es importante recordar que el artículo 21, apartados 1 y 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, impone la siguiente obligación al Ayuntamiento de Villajoyosa:

“la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación (...) cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses (...).”

Si se trata de solicitudes de acceso a la información pública, el plazo de respuesta se acorta a un mes (artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y artículo 34.1 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de transparencia y buen gobierno de la Comunitat Valenciana).

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

El artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de todos los ciudadanos a que las Administraciones Públicas traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y, sobre todo, en un plazo razonable, sin retrasos injustificados.

Por otra parte, no solo hay que contestar en plazo a los escritos presentados por los ciudadanos, sino que dicha respuesta, además, debe ser motivada y congruente, es decir, debe resolver todas las cuestiones planteadas en dichos escritos, sin omitir ninguna de ellas, exponiendo los preceptos legales y el razonamiento jurídico seguido para fundamentar su decisión (artículos 35.1.a) y 88.1 de la citada Ley 39/2015):

Serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho:

a) Los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.

(...) La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

### 3 Consideraciones a la Administración

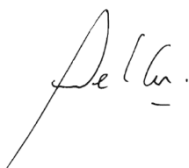
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de Villajoyosa:

**Primero: RECOMENDAMOS** que se acelere la adopción de las medidas que sean necesarias para garantizar la plena aplicación de la ordenanza reguladora de las zonas de acceso restringido al casco histórico de La Vila Joiosa, y para contestar, de forma motivada, a los escritos presentados por los vecinos.

**Segundo: RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar y notificar resolución expresa en el plazo de 3 meses cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen un plazo máximo, y en el plazo máximo de un mes, cuando se trate de solicitudes de acceso a la información pública.

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