

"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 2602491
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Molestias establecimiento comercial (taller reparación vehículos)

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/05/2026 registramos un escrito identificado con el número de queja 2602491, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular debido a la falta de respuesta y a la inacción municipal ante un escrito presentado el 28/01/2026, con número de registro 2026-E-RC-867, en el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant.

Dicho escrito iba **dirigido al Ayuntamiento de Alicante** y en él se denunciaba la situación de un taller de vehículos a motor ubicado en la calle (...), en el término municipal de Alicante, que invade las aceras con pasarelas, impidiendo el tránsito de las personas. Además, indica que realizan las reparaciones en la calle e impiden el acceso a un garaje particular.

Constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 33.2.c) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial.

En fecha 18/05/2026 el expediente fue admitido a trámite por considerar que la presunta inactividad del **Ayuntamiento de Alicante** 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 a la administración municipal, que en fecha 28/05/2026 nos comunica lo siguiente:

Se ha incoado el expediente de infracción ambiental A07-2026000073 a raíz de la denuncia por molestias ocasionadas por la actividad de un taller ubicado en la calle (...). Según el informe emitido por la Unidad de Disciplina Urbanística de la Policía Local en fecha 9 de marzo de 2026, se constató la existencia de rampas metálicas colocadas sobre la acera para facilitar el acceso de vehículos al local, lo que podría impedir el tránsito peatonal.

En la inspección realizada el 6 de marzo de 2026 se verificó que el establecimiento dispone de licencia de actividad y de vado permanente, si bien el personal del taller manifestó que utilizan dichas rampas para salvar el desnivel existente y permitir la entrada de vehículos. Asimismo, se indica que son conscientes de la problemática y de la falta de autorización para ocupar la vía pública,

comprometiéndose a colocar las rampas únicamente de forma puntual, retirándolas inmediatamente después.

El informe policial sugiere trasladar la cuestión a la Concejalía de Tráfico para revisar las condiciones del vado. En consecuencia, consta en el expediente la remisión de oficio a dicho departamento en fecha 9 de marzo de 2026.

Por otra parte, consta que el denunciante presentó escrito el 28 de enero de 2026, siendo informado posteriormente, mediante oficio de 19 de febrero de 2026, de la apertura del correspondiente expediente, notificación que fue remitida el 27 de febrero de 2026.

En la actualidad, la continuación del procedimiento queda condicionada a la emisión de informe por parte del Departamento de Tráfico y Transportes, cuyo contenido resultará determinante para la adopción de una resolución, ya sea mediante la continuación del expediente sancionador o el archivo del mismo.

En conclusión, en el informe remitido por el Ayuntamiento de Alicante en fecha 28/05/2026 se indica que, en relación con el expediente de infracción ambiental, se han realizado actuaciones por parte de la Policía Local, constatándose la existencia de una actividad con licencia en vigor y la colocación puntual de rampas metálicas sobre la acera para facilitar el acceso de vehículos al local.

Asimismo, se hace constar que se dio traslado de la situación al Departamento de Tráfico y Transportes en fecha 09/03/2026, al objeto de que revisara las condiciones del vado existente.

En fecha 03/06/2026 se solicita nuevo informe, a fin de que remitiera copia del informe emitido por el Departamento de Tráfico y Transportes solicitado en fecha 09/03/2026, así como se informara acerca de sobre si se tiene previsto adoptar alguna medida para evitar la ocupación de la vía pública que el propio Ayuntamiento reconoce como no autorizada. Asimismo, se solicita que se remita copia de la respuesta que se indica fue facilitada a la persona interesada en fecha 27/02/2026, junto con el correspondiente justificante de su notificación.

En un nuevo informe que tuvo entrada en fecha 15 de junio de 2026, la administración municipal adjunta copia de la respuesta emitida al ciudadano, así como el justificante de su notificación.

Asimismo, indica que “a la fecha de emisión del presente informe no consta en el expediente actuación alguna por parte del Departamento de Tráfico y Transportes”, manteniéndose, por tanto, pendiente la intervención de dicho departamento para la continuación de las actuaciones.

Es decir, desde la remisión del expediente al Departamento de Tráfico y Transportes en fecha 9 de marzo de 2026, y pese a la intervención de esta institución y a las reiteradas solicitudes de información efectuadas, no consta la realización de actuación alguna ni el seguimiento del informe solicitado, manteniéndose paralizada la tramitación en este punto. Esta inactividad resulta especialmente relevante si se tiene en cuenta que el propio Ayuntamiento reconoce la existencia de una ocupación de la vía pública mediante la instalación de rampas metálicas sin la preceptiva autorización, circunstancia que podría ser contraria a la normativa vigente y que afecta al uso seguro y libre del espacio público por parte de la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

De los antecedentes expuestos se desprende que el Ayuntamiento de Alicante es concededor de la existencia de una situación irregular consistente en la ocupación de la vía pública mediante la instalación de rampas metálicas sin la preceptiva autorización, circunstancia que ha sido objeto de quejas por parte de la ciudadanía y que ha sido además constatada por la propia Policía Local.

No obstante, la actuación municipal se ha limitado a solicitar informe a otro departamento, sin que conste la realización de actuaciones posteriores de impulso, coordinación o seguimiento que permitan avanzar en la resolución del problema, manteniéndose paralizada la tramitación del expediente desde marzo de 2026.

Esta falta de actuación efectiva y continuada evidencia una insuficiente diligencia en la tramitación del expediente, prolongando en el tiempo una situación que el propio Ayuntamiento reconoce como contraria a la normativa aplicable, sin que quede acreditada la adopción de medidas concretas dirigidas a su corrección.

Cabe recordar que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que las administraciones públicas deben actuar conforme a los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad, proximidad y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos. Las Administraciones Públicas tienen el deber administrativo de la diligencia debida lo que implica un correlativo derecho de los ciudadanos a la proscripción de la inactividad administrativa. Este principio se basa en el concepto de buena administración, que implica que la administración debe actuar de manera diligente, resolver los asuntos en tiempo razonable y proporcionar una respuesta efectiva a las solicitudes y necesidades de los ciudadanos.

Como esta institución viene recordando reiteradamente a las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, la vigencia del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 8 del mismo Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta y proscribire que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

La Sentencia n.º 1909/2017 de 5 de diciembre del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso- ROJ: STS 4499/2017 señala 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 y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable (...)
(...)

Como se desprende de lo dicho por el Tribunal Supremo el principio de buena administración tiene una base constitucional y legal indiscutible. Podemos distinguir dos manifestaciones del mismo, por un lado constituye un deber y exigencia a la propia Administración que debe guiar su actuación bajo los parámetros referidos, entre los que se encuentra la diligencia y la actividad temporánea; por otro, un derecho del administrado, que como tal puede hacerse valer ante la Administración en defensa de sus intereses y que respecto de la falta de diligencia o inactividad administrativa se refleja no ya sólo en la interdicción de la inactividad que se deriva de la legislación nacional, arts. 9 y 103 de laCE y 3 de la Ley 39/2015, -aunque expresamente no se mencione este principio de buena administración-, sino de forma expresa y categórica en el art. 41 de la CEDH, cierto es, que, art. 51 de la Carta, no estamos aplicando Derecho de la UE, pero cabe recordar que este Tribunal ya advirtió en sentencia de 11 de julio de 2014 - a la que se remitió la de 20 de noviembre de 2015, rec. cas. 1203/2014-, que "(...) dicha persona tiene derecho a obtener una respuesta de aquélla y a que por tanto la Administración se pronuncie sobre su solicitud (artículo 42 LRJAP-PAC), sin que pueda consiguientemente permanecer inactiva durante tiempo indefinido, como si no se hubiese planteado ante ella la solicitud antes indicada.

En este sentido, las defensorías del pueblo recuerdan que, «la buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos».

Asimismo, han indicado que «la buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» y que «la buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente» Declaración programática y Decálogo de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo (Vitoria, Octubre 2024).

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir. Lo que no cabe, en ningún caso, es la falta de respuesta y la inactividad.

Las Administraciones Públicas tienen el deber de actuar con la debida diligencia, lo que implica un correlativo derecho de los ciudadanos a no sufrir situaciones de inactividad administrativa. Este principio se integra en el derecho a una buena administración, que exige una actuación diligente, una resolución en plazo razonable y una respuesta efectiva a las solicitudes y denuncias formuladas.

Como viene reiterando esta institución, la vigencia del derecho a una buena administración, reconocido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, exige a las administraciones públicas no solo tramitar formalmente los expedientes, sino resolverlos de manera efectiva, motivada y dentro de un plazo razonable, proscribiendo cualquier situación de inactividad o dilación injustificada.

En este sentido, debe destacarse que la Administración actúa con personalidad jurídica única, conforme al artículo 3.4 de la Ley 40/2015, por lo que la distribución interna de competencias entre departamentos no puede justificar la paralización de un expediente ni la falta de adopción de medidas ante una situación irregular plenamente conocida.

Asimismo, el artículo 20 de la Ley 39/2015 establece la responsabilidad directa de las unidades administrativas y del personal al servicio de las administraciones públicas en la tramitación de los procedimientos, obligándoles a remover los obstáculos que impidan o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados. A su vez, el artículo 21 de la misma norma impone la obligación de dictar resolución expresa en plazo, siendo responsables de su incumplimiento los órganos competentes.

Por otro lado, la persona promotora de la queja ostenta un interés legítimo cualificado, en la medida en que no actúa en defensa abstracta de la legalidad, sino que se ve directamente afectada por la situación denunciada. En este sentido, la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha reconocido la legitimación de los denominados “denunciantes cualificados”, esto es, aquellos que, además de poner en conocimiento de la Administración unos hechos presuntamente irregulares, resultan directamente perjudicados por los mismos, de modo que la eventual actuación administrativa podría producir un efecto positivo en su esfera jurídica.

En el caso que nos ocupa, la conducta denunciada —consistente en la ocupación indebida de la vía pública que dificulta o impide el tránsito peatonal y limita el acceso a un garaje particular— incide de manera directa en los derechos e intereses de la persona promotora de la queja, afectando al uso normal y seguro del espacio público y a sus condiciones de accesibilidad. Por ello, no puede considerarse que ostente un mero interés en la observancia de la legalidad, sino un interés propio, directo y legítimo, que refuerza la obligación de la Administración de actuar con la debida diligencia para restablecer la legalidad y garantizar el pleno ejercicio de los derechos afectados.

En cuanto al fondo del asunto, debe señalarse que la utilización de elementos que ocupan la acera sin autorización administrativa, dificultando o impidiendo el tránsito peatonal, resulta contraria a la normativa reguladora del uso del dominio público y a los principios de seguridad, accesibilidad y libre circulación de las personas, correspondiendo al Ayuntamiento adoptar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

En definitiva, la pasividad municipal ante una situación reconocida como irregular, unida a la ausencia de actuaciones de seguimiento e impulso administrativo, está permitiendo la persistencia de una ocupación indebida de la vía pública que afecta al uso común general de la ciudadanía.

En este punto conviene recordar el contenido del artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) establece que,

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.

A su vez, el artículo 21.6 LPA señala que «el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo»; añadiendo que «el incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable».

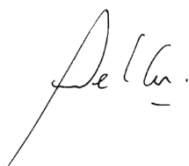
3 Consideraciones a la Administración

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

- 1.- **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver expresamente las solicitudes y denuncias presentadas por la ciudadanía, conforme al artículo 21 de la Ley 39/2015.
- 2.- **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de actuar con arreglo a los principios de eficacia, coordinación y servicio efectivo a los ciudadanos (art. 103 CE y art. 3 de la Ley 40/2015), impulsando de oficio los procedimientos y evitando su paralización.
- 3.- **RECOMENDAMOS** que, de manera inmediata, impulse la tramitación del expediente A07-2026000073, realizando las actuaciones de coordinación y seguimiento necesarias con el Departamento de Tráfico y Transportes, a fin de emitir una resolución sin más dilaciones.
- 4.- **RECOMENDAMOS** que, constatada la ocupación no autorizada de la vía pública, se adopten las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, evitando la utilización de elementos que impidan o dificulten el tránsito peatonal.
- 5.- **RECOMENDAMOS** que se establezcan mecanismos internos de seguimiento entre departamentos que eviten situaciones de inactividad administrativa como la descrita.

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