

"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	2603111
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Falta de respuesta a unos escritos en los que se comunican daños en la vivienda a causa de unos desperfectos en una canalización de agua de titularidad municipal.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

En fecha 30/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2603111, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la falta de respuesta a varios escritos presentados ante el Ayuntamiento de Artana en los que comunicaba la existencia de daños en su vivienda, originados por una rotura en la canalización de agua de titularidad municipal situada bajo o junto a la fachada del inmueble.

En concreto, consta la presentación de instancia en fecha 03/04/2025, con número de registro 2025-E-RE-666; posteriormente, en fecha 26/05/2025, con número de registro 2025-E-RE-742; en fecha 13/01/2026, con número de registro 2026-E-RE-17; asimismo, en fecha 16/03/2026, presentó solicitud de responsabilidad patrimonial con número de registro 2026-E-RE-154; y en esa misma fecha, 16/03/2026, presentó igualmente instancia general con número de registro 2026-E-RE-155, sin que, según manifiesta, haya recibido respuesta expresa por parte de la Administración municipal a ninguno de dichos escritos.

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, de ahí que en fecha 30/06/2026 la queja fuera admitida a trámite por considerar que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Artana 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 al Ayuntamiento de Artana información acerca del estado de tramitación de los escritos presentados por el promotor del expediente.

También se le advertía que, si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad municipal a la hora de dar respuesta a lo solicitado.

2 Conclusiones de la investigación

2.1 Derechos vulnerados

Tras la investigación llevada a cabo, y ante la ausencia de respuesta tanto a los escritos presentados por la persona promotora de la queja como a la solicitud de información realizada por esta institución, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular.

En concreto:

- Se ha incumplido el deber legal de resolver expresamente y notificar en plazo los escritos presentados por la persona interesada, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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 comprende el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean tratados imparcialmente y dentro de un plazo razonable.

Como se ha señalado, el Ayuntamiento de Artana no ha remitido información alguna sobre el objeto de la presente queja, por lo que esta institución debe partir de la veracidad de los hechos expuestos por la persona promotora del expediente.

Según se desprende de la documentación aportada, la persona interesada presentó diversos escritos ante el Ayuntamiento de Artana comunicando la existencia de daños en su vivienda que, presuntamente, habrían sido ocasionados por una rotura en una canalización de agua de titularidad municipal situada bajo o junto a la fachada del inmueble. En concreto, constan presentadas las siguientes solicitudes: instancia de fecha 03/04/2025 (registro núm. 2025-E-RE-666), escrito de fecha 26/05/2025 (registro núm. 2025-E-RE-742), instancia de fecha 13/01/2026 (registro núm. 2026-E-RE-17), reclamación de responsabilidad patrimonial de fecha 16/03/2026 (registro núm. 2026-E-RE-154) e instancia general presentada también el 16/03/2026 (registro núm. 2026-E-RE-155).

Sin embargo, según manifiesta la persona promotora de la queja, y no ha sido desvirtuado por el Ayuntamiento, ninguno de estos escritos ha obtenido respuesta expresa por parte de la Administración municipal.

El artículo 21 de la Ley 39/2015 establece la obligación de las Administraciones Públicas de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación. Asimismo, el artículo 29 del mismo texto legal dispone que los plazos establecidos obligan tanto a la Administración como a las personas interesadas.

Por otra parte, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean tratados de forma objetiva, imparcial y dentro de un plazo razonable. Este derecho se encuentra estrechamente vinculado al principio de buena administración consagrado también en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La obligación de resolver expresamente las solicitudes formuladas por la ciudadanía constituye una garantía esencial del Estado de Derecho, pues permite a las personas interesadas conocer la posición de la Administración y ejercer, en su caso, las acciones que estimen oportunas para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Asimismo, el principio de eficacia recogido en el artículo 103.1 de la Constitución Española exige que la Administración actúe con sometimiento pleno a la ley y al Derecho y atienda las solicitudes formuladas por la ciudadanía mediante resoluciones expresas y motivadas.

La jurisprudencia constitucional ha venido señalando reiteradamente que la Administración no puede beneficiarse de su propio incumplimiento del deber de resolver en plazo (STC 71/2001), obligación que constituye una manifestación esencial de los principios de seguridad jurídica y buena administración.

En el presente caso, no consta que el Ayuntamiento de Artana haya dado respuesta a ninguno de los escritos presentados por la persona promotora de la queja ni que haya informado sobre el estado de tramitación de la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada, por lo que debemos concluir que se ha producido una vulneración del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa, motivada y dictada dentro del plazo legalmente establecido.

2.2 Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que existe falta de colaboración cuando la Administración no facilita, en plazo, la información o documentación solicitada por esta institución.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Artana no ha remitido el informe solicitado por esta institución en fecha 30/06/2026, habiendo transcurrido sobradamente el plazo de un mes previsto en el artículo 31.2 de la mencionada Ley 2/2021, sin que conste solicitud de ampliación del mismo.

La ausencia de respuesta ha impedido contrastar los hechos denunciados y conocer el estado de tramitación de los escritos presentados por la persona promotora de la queja, por lo que esta institución se ha visto obligada a partir de la veracidad de las alegaciones formuladas.

En consecuencia, procede declarar la falta de colaboración del Ayuntamiento de Artana con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, circunstancia que podrá hacerse constar en la presente resolución y en los informes que esta institución eleve a Les Corts Valencianes, con identificación de las autoridades y personal responsables, de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2021.

3 Consideraciones a la Administración

A la vista de cuanto antecede, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos al Ayuntamiento de Artana las siguientes consideraciones:

1. RECORDAMOS el deber legal de resolver expresa y motivadamente, y notificar en plazo, todos los escritos, solicitudes y reclamaciones presentados por las personas interesadas, de conformidad con los artículos 21 y 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. RECORDAMOS que el derecho a una buena administración exige tramitar y resolver los asuntos planteados por la ciudadanía dentro de un plazo razonable, de conformidad con el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

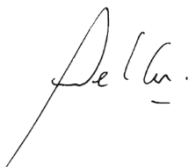
3. RECOMENDAMOS que, si no lo hubiera hecho todavía, proceda a dictar y notificar resolución expresa respecto de los escritos presentados por la persona promotora de la queja en fechas 03/04/2025, 26/05/2025, 13/01/2026 y 16/03/2026, así como respecto de la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada con registro núm. 2026-E-RE-154, informando a la persona interesada del estado de tramitación del expediente y de las actuaciones realizadas.

4. RECORDAMOS que el personal al servicio de las Administraciones Públicas y los titulares de los órganos competentes son responsables del cumplimiento de la obligación de dictar resolución expresa en plazo, pudiendo derivarse responsabilidad disciplinaria en caso de incumplimiento, conforme al artículo 21.6 de la Ley 39/2015.

5. RECORDAMOS el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, facilitando en tiempo y forma la información y documentación que le sea requerida por esta institución en el ejercicio de sus funciones.

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