

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2203737</b>
<b>Materia</b>	Régimen jurídico
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta a las reclamaciones presentadas contra la imposición de una multa por falta de mascarilla en un centro de salud.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1 Con fecha 24/11/2022, la persona promotora del expediente interpuso una queja a la que se le dio el núm.2203737, en la que manifestaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Benidorm y de SUMA Gestión Tributaria a los escritos presentados con relación a las sanciones impuestas que denuncia como arbitrarias.

Con fecha 24/11/2022 aporta nuevos documentos en relación con la queja formulada.

1.2 Con fecha **28/11/2022** es admitida a trámite la queja formulada al reunir los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y con esa misma fecha se solicitó al Ayuntamiento de Benidorm y a SUMA Gestión Tributaria un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja y en particular solicitamos información sobre las causas que habían impedido cumplir con la obligación de resolver los escritos presentados por el ciudadano y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta.

1.3 Transcurrido ampliamente el plazo establecido para la emisión de los citados informes, sin que conste solicitud de ampliación del plazo para ello al amparo de los dispuesto en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, ni el Ayuntamiento de Benidorm ni SUMA Gestión Tributaria han remitido escrito alguno, 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 y de SUMA a la hora de dar una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados y adoptar las medidas precisas para investigar los hechos denunciados y reaccionar a los mismos, en el caso de quedar constatados.

### 2 Consideraciones

#### 2.1 Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

Una vez realizadas las precisiones anteriores, no podemos olvidar que el presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada a los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración.

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable». Y en este sentido reseñar que, constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, el contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión, y será a partir de esta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso, y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un **plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del **derecho a una buena administración**.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (..), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un **derecho básico y esencial** de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un **plazo razonable** las peticiones que esta les formule, dando una **respuesta expresa y motivada** a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las **acciones de defensa** de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es 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.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Consideramos que es preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial»

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta del Ayuntamiento de Benidorm y de SUMA Gestión Tributaria en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe **falta de colaboración con el Síndic de Greuges** cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Ni el Ayuntamiento de Benidorm ni Suma Gestión Tributaria han remitido a esta institución, a fecha de esta resolución, el informe requerido con fecha 28/11/2022, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Benidorm y SUMA se niegan a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### 3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos al AYUNTAMIENTO DE BENIDORM y a SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**PRIMERO: RECORDAR al Ayuntamiento de BENIDORM y a SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA RECORDATORIO EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante.

**SEGUNDO: RECOMENDAR al Ayuntamiento y a SUMA** que procedan, si no lo hubiera hecho ya, a dar una respuesta expresa y motivada a los escritos presentados por la persona interesada, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

**TERCERO: Efectuar al Ayuntamiento y a SUMA RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** 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 y 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 (artículo 21.6 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

**CUARTO:** Recordamos al Ayuntamiento y a SUMA el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**QUINTO:** Notificar al Ayuntamiento de Benidorm y a SUMA la presente resolución, para que, en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de las recomendaciones contenidas en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

Si manifiesta su aceptación, harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

**QUINTO:** Notificar la presente resolución a la persona interesada y a las administraciones públicas y entidades de derecho público afectadas.

**SEXTO:** Publicar esta resolución en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana