

"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>2400229</b>
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente.
<b>Asunto</b>	Falta respuesta ante reclamaciones presentadas por molestias por asfaltado.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

**1.1** El **22/01/2024** la persona promotora de la queja presentó escrito en el que manifestaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bolulla ante las reclamaciones presentadas por los problemas que derivaban, en las viviendas y garajes, de las obras de asfaltado de la carretera contigua a las viviendas.

El interesado aportó al expediente los escritos que, sobre esta cuestión, había presentado ante el Ayuntamiento de Bolulla, instando su intervención en el asunto, de fechas 3/08/2023, 13/12/2023 y los informes emitidos por la Diputación de Alicante y por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio sobre los mismos así como copia de reclamaciones presentadas por otros afectados.

**1.2** El **25/01/2024**, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Bolulla que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos presuntamente vulnerados.

Asimismo, solicitamos que en particular se informara sobre las actuaciones realizadas para investigar los hechos molestos denunciados por el interesado y sobre la respuesta dada a las solicitudes formuladas por el interesado ante el Ayuntamiento de Bolulla.

**1.3** Transcurrido ampliamente el plazo establecido ni solicitar ampliación del plazo para ello, no se ha recibido el informe del Ayuntamiento de Bolulla por lo que esta institución no ha podido constatar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de estos y de la inactividad del Ayuntamiento a la hora de adoptar las medidas oportunas que eviten las molestias ocasionadas por la acumulación de aguas que inunda su vivienda.

Al no emitir informe alguno, el autor de la queja no ha tenido la oportunidad de formular consideraciones y observaciones sobre el mismo.

### 2 Consideraciones

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

El presente expediente se inició ante la vulneración de los derechos del promotor de la queja a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración y a una vivienda digna, lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Así y siendo cierto que el Ayuntamiento de Bolulla remitió escrito de fecha 18/01/2024 al interesado respecto a la reclamación presentada por éste en fecha 12/12/2023, no es menos cierto que la referida administración local lo que hizo fue simplemente trasladar al promotor de la queja el informe de la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio de fecha 29/11/2023.

Respecto a esa falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, debemos tener en cuenta que el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a **«obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales.»**

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.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y ha de ofrecer al ciudadano una respuesta directa, rápida, exacta y legal. La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato recogido en el artículo 103 de la Constitución, según el cual la Administración debe servir con objetividad a los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

Por ello, es indudable que ese ayuntamiento debe dar el correspondiente trámite a los escritos que sean presentados por los ciudadanos con celeridad, agilidad y eficacia.

La falta de resolución expresa determina la vulneración del derecho a una buena administración cuyo contenido viene delimitado entre otras en la **Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 18 de diciembre de 2019, Sala contencioso-administrativa, (número de recurso 4442/2018)**, que sienta la siguiente doctrina casacional:

*“[...] reafirmando que del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva. No se trata, por tanto, de 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.”*

Para abordar la inactividad del Ayuntamiento ante las reclamaciones formuladas por la acumulación de aguas es necesario hacer referencia a los informes emitidos por la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio. En el primero de fecha **29/11/2023** se afirma:

“(…) El refuerzo de aglomerado no ha modificado en ningún momento los accesos que ya existían en las viviendas y garajes de los vecinos (...) no creando ningún canal de acumulación de agua.

2. Con respecto a la entrada de aguas a las viviendas, (...), existe un muro que impide que las aguas que discurren por la carretera dirección Callosa puedan acceder a las mismas. De todas formas, la vivienda en cuestión posee una rejilla en la parte inferior de las escaleras, demostrando que este problema no es actual, sino que ya existía. Esto puede ser debido a que la fuerte pendiente que baja de la calle del pueblo, pueda desembocar en ese lugar, provocando esa entrada de agua, puesto que no existe captación de pluviales en el pueblo y desembocando a su vez las aguas en la carretera.

En segundo de fecha **17/01/2024**, en contestación a la solicitud de fecha 13/12/2023 contiene las siguientes declaraciones:

“(…)1. El refuerzo de aglomerado no ha modificado en ningún momento los accesos que ya existían en las viviendas y garajes de los vecinos, no creando por tanto ningún aporte de agua adicional al que ya llevaba la carretera antes de su aglomerado. La bajada de agua, que indica el reclamante puede ser debida a que la fuerte pendiente que baja de la calle del pueblo, pueda

desembocar en ese lugar, provocando esa entrada de agua, puesto que no existe captación de pluviales en el pueblo y desembocando a su vez las aguas en la carretera.

2. Antes de la renovación de la capa de aglomerado, se procedió al fresado de la capa existente, para respetar la altura de los bordillos, (...)

3. Por último este Servicio, procedió a la limpieza de la rejilla existente, que se encontraba cegada (...).

Por todo lo anteriormente expuesto, le reiteramos, que las labores de refuerzo de aglomerado no han modificado el acceso a las viviendas que ya existían, tal y como se ha demostrado, no se crea ningún aporte de agua adicional y se ha procedido a la limpieza del imbornal existente, que quedó colmatado con restos de aglomerado.

Cabe añadir que el Ayuntamiento de Bolulla no ha cumplido su deber legal de remitir al Síndic de Greuges el informe solicitado en la resolución de inicio de investigación y por tanto se desconoce qué es lo que está provocando el problema que sufre el promotor de la queja, es decir, si este se debe en exclusiva a un mal funcionamiento de la red cuya responsabilidad es del ayuntamiento o bien a otras circunstancias y en este sentido en los informes de la Conselleria se especifica **“que no existe captación de pluviales en el pueblo.”**

Con independencia de lo expuesto, en tanto que la entidad local es la titular del servicio de alcantarillado le es exigible intervenir para determinar las razones por las que el interesado sufre en su propiedad daños por el vertido de aguas, así como para fijar las acciones para garantizar la normal prestación de este al que el ciudadano tiene derecho.

Es competencia del Ayuntamiento de Bolulla el alcantarillado (artículo 25 y 26 de la Ley de Bases del Régimen Local) y por tanto el mantenimiento de la red en condiciones adecuadas para que pueda evacuar las aguas residuales y también las pluviales.

El artículo 18.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, dispone que, entre los derechos de los vecinos está el de exigir la prestación y en su caso el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.

Así, y en tanto que no se constata que se haya adoptado medida alguna para evitar que el interesado siga padeciendo el problema denunciado, a juicio de esta institución no parece que el ayuntamiento haya actuado conforme con el principio de eficacia que exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente les demanda ni de acuerdo con los principios de servicio a los ciudadanos y responsabilidad por la gestión pública previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.

No debe olvidarse que el artículo 5 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2015, establece, con total claridad, que toda la ciudadanía tiene, entre otros, el derecho:

a) **Disfrutar de una vivienda digna**, adecuada y accesible, concebida con arreglo al principio de diseño para todas las personas, que constituya su domicilio libre de ruido u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable y en un medio ambiente y un paisaje adecuados.

El **Tribunal Supremo**, en la **Sentencia de 18 de mayo de 2020**, precisa:

*«El principio de buena administración [...] impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivadas de su actuación, o aquellas que den lugar a resultados arbitrarios, sin que baste al respecto la mera observancia estricta de procedimientos y trámites.*

*Tal principio reclama, más allá de ese cumplimiento estricto del procedimiento, la plena efectividad de las garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente y ordena a los responsables de gestionar el sistema impositivo (en nuestro caso), es decir, a la propia Administración Tributaria, observar el deber de cuidado y la debida diligencia para su efectividad y la de garantizar la*

*necesaria protección jurídica de los ciudadanos, impidiendo situaciones absurdas, que generen enriquecimiento injusto o, también, que supongan una tardanza innecesaria e indebida en el reconocimiento de los derechos que se aducen»*

Llegados a este punto, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 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 de esta misma Ley señala:

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.

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.

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que «los particulares tendrán **derecho a ser indemnizados** por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

En el presente supuesto, la demora del Ayuntamiento de Bolulla a la hora de adoptar las medidas necesarias para evitar los problemas de inundaciones que sufre el promotor de la queja está provocando una evidente lesión en su derecho a una vivienda digna que podría ser susceptible de indemnización.

## 2.2 Conducta de la Administración

Ante la falta de colaboración del Ayuntamiento de Bolulla cabe recordar que 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 (...)**”.

El Ayuntamiento de Bolulla no ha remitido a esta institución la información solicitada en la resolución de inicio de investigación de fecha 25/01/24, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Bolulla se niega 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 BOLULLA** las siguientes recomendaciones y sugerencias:

**1. RECORDAMOS 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, en el marco del derecho a una buena administración.

**2.** En consecuencia **RECOMENDAMOS** al Ayuntamiento que proceda, si no lo hubiere hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los diversos escritos presentados por la persona interesada, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en el mismo y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

**3. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de ejercer las competencias legales en materia de alcantarillado previstas en los artículos 25 y 26 de la LBRL, de conformidad con los principios de legalidad, responsabilidad, eficacia, eficiencia, servicio a los ciudadanos y buena administración.

**4. RECOMENDAMOS:** Adoptar las medidas necesarias para dotar al vial objeto de queja de un adecuado sistema de evacuación de aguas pluviales, paliar los efectos de las inundaciones denunciadas y garantizar el correcto funcionamiento de red de alcantarillado.

**5. RECORDAMOS** al Ayuntamiento de Bolulla 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.

**6. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará 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.

- La no aceptación habrá de ser motivada

**7. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, al Ayuntamiento de Bolulla y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana