

"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>2401135</b>	
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente	
<b>Asunto</b>	Falta respuesta solicitud acometida agua.	
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración	

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

**1.1** Con fecha **18/03/2024** la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Torrent ante las reclamaciones presentadas en relación con el abono para acometer la mejora de la red de agua potable.

**1.2.** Admitida la queja en fecha **21/03/2024** (notificación practicada en fecha **22/03/2024**), se requirió al Ayuntamiento de Torrent que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja y, en particular, sobre el trámite dado a la queja de la persona interesada y la respuesta que se le ofreció; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar el escrito presentado 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** Con fecha **28/04/2024** ha tenido entrada en esta institución email de fecha **26/04/2024**, por parte de la Unidad administrativa de Secretaría del Ayuntamiento de Torrent solicitando ampliación del plazo para remitir el informe requerido.

### 2 Consideraciones

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

El presente expediente de queja se ha iniciado ante la presunta vulneración del derecho de la persona promotora del expediente a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada respecto de los escritos que se presenten ante las administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Tal y como se ha expuesto, en este procedimiento de queja se plantea la reclamación de un ciudadano por la demora del Ayuntamiento de Torrent en resolver las reclamaciones presentadas en relación con la exigencia de acometer la mejora de la red de agua potable a costa del particular.

Antes de abordar el fondo del asunto es importante referirnos a la solicitud de ampliación del plazo para emitir el informe requerido por parte del Ayuntamiento de Torrent.

En este sentido el art.31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana dispone:

La apertura del procedimiento de queja se comunicará tanto a la persona interesada o a su representante, junto con la admisión a trámite de su queja, como al sujeto, órgano u autoridad cuya actuación o inactividad vaya a investigarse.

Estos últimos dispondrán de un **plazo de un mes** que se iniciará a partir del día siguiente en que tenga lugar la notificación para remitir al Síndic de Greuges un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del procedimiento.

**Con carácter excepcional**, cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto, el síndico o la síndica de Greuges, de oficio o a instancia del sujeto, órgano o autoridad que ha de informar, **podrá ampliar dicho plazo en un mes**.

Ante lo expuesto si en el presente procedimiento de queja la petición de informe fue notificada en fecha **22/03/2024** al Ayuntamiento de Torrent y la solicitud de ampliación de plazo de esta administración local se registró en esta institución en fecha **28/04/2024**, la misma debe entenderse desestimada en cuanto la ampliación ha sido solicitada una vez transcurrido el plazo de un mes para la emisión del informe. No puede ampliarse un plazo ya fenecido.

Respecto a la vulneración del derecho objeto de la queja, el Ayuntamiento de Torrent no ha cumplido, en este caso, con la obligación que le incumbe y le es exigible, de emitir una respuesta a las solicitudes formuladas, resolviendo las cuestiones que se le habían planteado a través de estas.

La persona interesada tiene derecho a recibir esta respuesta para, de este modo, conocer cuál es la postura de la administración y, sobre todo, para poder recurrirla en caso de estar en desacuerdo con la misma.

En este sentido 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 esta 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».

Por su parte, 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».

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

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».

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 (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

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.**

Finalmente, consideramos 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»

## 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 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 Torrent todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 21/03/2024, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Torrent 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 TORRENT las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

**1. RECORDAMOS** al Ayuntamiento de Torrent **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. RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los 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** al Ayuntamiento de Torrent 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.

**4.** El Ayuntamiento de Torrent está obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución.

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.

**5.** Se acuerda notificar la presente resolución al Ayuntamiento de Torrent y a la persona interesada.

**6.** Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana