



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>06/02/2020</b>
EIXIDA NÚM. <b>03326</b>

Ayuntamiento de Godella  
Sra. alcaldesa-presidenta  
Major, 45  
Godella - 46110 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1903305  
=====

**Asunto: Falta de respuesta a reclamación por demora del convenio de transporte para pensionistas.**

Sra. alcaldesa-presidenta:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su Título III, formulamos la siguiente resolución:

**1.- Relato de la tramitación de la queja y antecedentes.**

Con fecha 18 de septiembre de 2019 se presentó en esta Institución escrito firmado por (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja el interesado sustancialmente manifestaba que el 6 de junio de 2019 presentó ante esa administración (Registro de entrada número 2019004505) un escrito solicitando que, ante la demora que se había producido en la renovación del denominado “bonometro”, se procediera a la «*adecuación del término de vigencia del actual bonometro cuya caducidad tendría que ser el próximo 5 de junio de 2020 y posteriores para aquellos que aún no lo han recibido*».

El interesado exponía en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de presentación de la citada instancia, no había obtenido una respuesta a la misma.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Godella en fecha 26 de septiembre de 2019.

Con fecha 26 de noviembre de 2019 tuvo entrada en el registro de esta Institución el informe emitido por la citada administración local. En el mismo se indicaba:

*«Tras el escrito recibido por parte del Síndic de Greuges donde se expone una queja formulada por el interesado [el interesado] solicitando la ampliación del periodo de vigencia de su “bonometro”, procedemos a exponer los hechos y dar respuesta al mismo.*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 06/02/2020	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: <a href="mailto:consultas_sindic@gva.es">consultas_sindic@gva.es</a>		

*Que por parte del Ayuntamiento de Godella se encuentra en vigor un Acuerdo para fomentar el uso del transporte público ferroviario a pensionistas, jubilados y discapacitados censados en nuestro municipio, cargando en sus tarjetas un título de transporte de 12 meses para las zonas ABCD de Metrovalencia.*

*Que dicho Acuerdo establece que los usuarios deben solicitar la renovación de sus TSC anualmente. Así pues, tras el vencimiento de otros 12 meses, se llevó a cabo por parte del Ayuntamiento la renovación del bonometro, abonándose para ello la factura a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (N.º. 7019100316), que comprende el período 01/05/2019 hasta 30/04/2020.*

*Si bien es cierto que, pese a todos los esfuerzos por parte de nuestra Administración y pese a haber abonado la factura citada por un importe correspondiente a 12 meses, la tramitación burocrática de las solicitudes se demoró involuntariamente por causas ajenas a nuestra voluntad y los interesados tuvieron sus tarjetas activas desde el 05/06/2019.*

*En las bases reguladoras del Acuerdo para fomentar el uso del transporte público ferroviario, la prórroga se computa desde el período de facturación indicado y no desde la activación de las tarjetas, por este motivo, el plazo de caducidad se fija el 30/04/2020.*

*En ningún momento ha sido intención del Ayuntamiento la demora del plazo expuesto ya que lamentamos profundamente las molestias que este hecho haya podido producir.*

*Destacar también, que se trata de un acuerdo VOLUNTARIO, se lleva a cabo para ofrecer un servicio y favorecer la vida de nuestros vecinos, repercutiendo en el Ayuntamiento el coste de los títulos para poder ofrecérselos a precios muy asequibles en función de las circunstancias particulares.*

*Por todo lo expuesto, el término de la vigencia es 30 de abril de 2020, ya que no pudo ser cumplida en plazo pese a estar abonada por nuestra parte».*

Recibido el informe, dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

## **2.- Fundamentación legal.**

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como delimitado en nuestro escrito de petición de información dirigido a esa administración en fecha 26 de septiembre de 2019, fue la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado en relación con el término de vigencia del bonometro y su solicitud para que fuese ampliado al 5 de junio de 2020.

En relación con esta cuestión, de la lectura del informe emitido por la administración no es posible deducir que dicho escrito haya sido contestado de manera expresa por la administración, siendo la única respuesta que habría recibido el ciudadano sobre esta cuestión, la respuesta contenida en el informe remitido al Síndic de Greuges.

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.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que *«es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE»*.

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El art. 9.2 del nuevo 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*”.

Así las cosas, 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»*.

Del mismo modo, es preciso recordar que el derecho de petición se encuentra reconocido en el artículo 29 de la Constitución española y es objeto de desarrollo por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de petición (en adelante, LORDP).

De acuerdo con el citado precepto constitucional, *«todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley»*.

Especialmente importante a los efectos del presente expediente, es tener en cuenta lo prevenido en el artículo 11 (“Tramitación y contestación de peticiones admitidas”) de la citada LORDP, la cual es clara al señalar:

*«1. Una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación.*

*Asimismo podrá, si así lo considera necesario, convocar a los peticionarios en audiencia especial.*

*2. Cuando la petición se estime fundada, la autoridad u órgano competente para conocer de ella, vendrá obligado a atenderla y a adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad, incluyendo, en su caso, el impulso de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.*

*3. La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que, como resultado de la petición, se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación (...).*».

Consecuencia del régimen jurídico al que la Ley somete el ejercicio del Derecho de petición es que las Administraciones Públicas se hallan sometidas en el ejercicio de sus funciones a la obligación de resolver de manera expresa todas las solicitudes o peticiones que le formulen los administrados, bien porque dichas peticiones se entiendan sometidas a las prescripciones de la ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al existir un procedimiento específicamente previsto por el Ordenamiento jurídico para formular la solicitud (artículo 21.1: *«la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación»*), bien porque se entiendan sometidas al régimen jurídico del Derecho de petición por no existir un procedimiento específico destinado a satisfacer la solicitud, queja o sugerencia formulada por el ciudadano (artículo 11: *«una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación»*).

En este sentido, resulta preciso recordar que la presentación de escritos por los ciudadanos debe, en todo caso, interpretarse integrado como mínimo en el ejercicio del Derecho de petición anteriormente analizado, que funciona de este modo como norma de cierre del sistema, generando en la Administración Pública (de acuerdo con el citado artículo 11 de su normativa reguladora) la obligación de resolver de manera motivada la petición del ciudadano.

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 3 (Principios Generales) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, prescribe que,

*«1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.*

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.

(...)  
h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.  
(...)».

### 3.- Consideraciones a la Administración

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución (artículo 103) y el Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (art. 9.2), de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **RECOMIENDO** al **Ayuntamiento de Godella** que proceda, a la mayor brevedad posible, a dar respuesta expresa al escrito del interesado de fecha 6 de junio de 2019.

Asimismo, le **RECOMIENDO** que, en casos como el presente, adopte todas las medidas que resulten precisas para dar respuesta expresa, dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente, a todos escritos que presenten los ciudadanos ante el Ayuntamiento de Godella.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana