

"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

**Queja** 2002780

**Fecha de inicio** 24/09/2020

**Promovida por**

**Materia** Servicios públicos locales

**Asunto** Falta de respuesta a escrito en materia de recogida de residuos sólidos urbanos.

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Ayuntamiento de Bétera

Sra. alcaldesa-presidenta

Gascón Sirera, 9

Bétera - 46117 (València)

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 24 de septiembre de 2020 se presentó en esta institución escrito firmado por D. (...), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja el interesado sustancialmente manifestaba que en fecha 5 de agosto de 2020 presentó ante esa administración dos instancias referidas a la prestación del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en la calle Blasco Ibáñez (Urbanización Camí Paterna) de esa localidad.

En concreto, dichos escritos eran los siguientes:

- Escrito de 05/08/2020, con núm. de registro 2020008358, solicitando la recogida de los escombros que se hallan junto al contenedor ubicado en la referida calle Blasco Ibáñez.
- Escrito de 05/08/2020, con núm. de registro 2020008357, solicitando el cambio de ubicación del referido contenedor, ubicado en la calle Blasco Ibáñez.

El promotor del expediente exponía en su queja que, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de presentación de los citados escritos, no había obtenido una respuesta a los mismos, motivo por el que solicitó la intervención del Síndic de Greuges.

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 Bétera en fecha 5 de octubre de 2020.

En la petición de informe cursada solicitamos a la citada administración local que, en particular, nos informara sobre la respuesta dada al interesado; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, le pedimos que nos informara sobre las causas que habían impedido cumplir con la obligación de contestar 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.

Ante la tardanza en recibir la información solicitada, con fechas 5 de noviembre y 7 de diciembre de 2020 reiteramos nuestra petición de informe.

Con fecha 11 de diciembre de 2020 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración, en el que se exponía:

El escrito presentado por el Sindic de Greuges hace referencia a la queja presentada por D. (...) solicitando la recogida de unos escombros depositados junto al contenedor de la calle Blasco Ibáñez, de igual manera se solicita la reubicación del contenedor en otro punto.

No se ha procedido a contestar al ciudadano debido a la acumulación de trabajo y la falta de personal.

No obstante, el Ayuntamiento de Bétera no cuenta con un servicio de recogida de escombros y los ciudadanos tienen alternativas como el uso del ecoparque para depositar dichos restos, es recurrente las quejas procedentes de ciudadanos de la urbanización Camí Paterna debido a que algunos ciudadanos no cumplen las condiciones especificadas en la Ordenanza Municipal Reguladora de la Recogida de Residuos.

Al no disponer de dicho servicio los restos son recogidos por la brigada municipal cuando las necesidades del servicio lo permiten. En cuanto a la posibilidad del cambio de ubicación del contenedor se procederá a su estudio si bien desde el Departamento de Medio Ambiente únicamente se trasladan contenedores cuando hay una ubicación que no moleste a ningún otro vecino.

Recibido el informe, dimos traslado del mismo a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; no obstante ello, y a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no tenemos constancia de que dicho trámite haya sido verificado.

## 2.- Fundamentación legal.

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y quedó definido en nuestros escritos de admisión a trámite y petición de informe a la administración, está integrado por la falta de respuesta que se venía produciendo en relación con los escritos presentados por el promotor del expediente en materia de recogida de residuos sólidos urbanos.

En relación con esta cuestión, el informe de la administración es claro a la hora de señalar que «no se ha procedido a contestar al ciudadano debido a la acumulación de trabajo y la falta de personal».

Por otra parte, y por lo que hace referencia al fondo del asunto que se planteaba en dichos escritos, se aprecia que la administración informa que «es recurrente las quejas procedentes de ciudadanos de la urbanización Camí Paterna debido a que algunos ciudadanos no cumplen las condiciones especificadas en la Ordenanza Municipal Reguladora de la Recogida de Residuos», así como que «en cuanto a la posibilidad del cambio de ubicación del contenedor se procederá a su estudio».

En relación con la primera de las cuestiones que se plantean en el presente expediente de queja (falta de respuesta a unos escritos presentados por un ciudadano a través de los cauces legalmente establecidos al efecto) es preciso 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.

Como ha señalado recientemente el Tribunal Supremo (Sentencia de 28 de mayo de 2020; ROJ STS 1421/2020):

La primera práctica, no por extendida menos aberrante, es la de que el silencio administrativo sería como una opción administrativa legítima, que podría contestar o no según le plazca o le convenga. Ninguna reforma legal de las que se han producido desde la LPA de 1958 hasta nuestros días han dejado de regular la patología, esto es, el silencio negativo, a veces con cierta complacencia en las consecuencias de la infracción de estos deberes esenciales de la Administración.

(...)

Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts. 9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción -como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado.

Expresado de otro modo, se conculca el principio jurídico, también emparentado con los anteriores, de que nadie se puede beneficiar de sus propias torpezas (*allegans turpitudinem propriam non auditur*) (...).

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 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*».

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».

El artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de esta Ley 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 la Ley señala 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.

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.

Por su parte, el artículo 80.1 de esta misma norma prescribe que «la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo».

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.
- (...).

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:

- 1. 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 (...).
- 2. 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, en sus apartados 1 y 2, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que:

- 1. 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.
- 2. Este derecho incluye en particular:
  - a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;

- b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
- c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.

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**.

En este sentido, entendemos que la actuación observada por esa administración, no dando respuesta a los escritos del interesado para informarle del resultado de las actuaciones realizadas a la vista de los mismos, no cumple adecuadamente con los nuevos estándares de calidad que imponen las normas analizadas y, en especial, con el referido derecho a una buena administración, del cual son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos.

Por otra parte, y en relación con el objeto de fondo que planteaba el interesado en sus escritos (demora en la recogida de residuos sólidos urbanos y solicitud de cambio de ubicación de los contenedores establecidos a estos efectos), hemos de destacar que esta institución recibe numerosas quejas por parte de los vecinos que residen en las proximidades de aquéllos, ya que las personas que tienen sus viviendas junto a los mismos sufren más directamente las molestias generadas por ruidos, malos olores e insectos. Para evitar estas situaciones, es importante tratar de ubicar los contenedores en puntos donde puedan ser vaciados por los camiones y que, al mismo tiempo, menos molestias generen a los vecinos. Y, en cualquier caso, tratar de mantenerlos limpios en todo momento, para lo cual también es necesaria la colaboración ciudadana respetando los horarios de depósito de las basuras.

No obstante, resulta preciso recordar, como consta en los sucesivos informes anuales presentados por esta Institución ante las Cortes Valencianas, que no constituye función del Síndic de Greuges realizar una labor de control y suplantación de las actuaciones realizadas por las entidades locales en el ámbito de las potestades de autoorganización que les vienen reconocidas legalmente, como es el caso que nos ocupa.

En efecto, en el ámbito de sus competencias, las entidades locales deben diseñar y poner en práctica, en orden a dar cumplimiento a sus funciones de recogida de residuos sólidos urbanos, un sistema de distribución de contenedores que, lógicamente, puede no parecer adecuado a quienes se vean afectados por el mismo. No obstante, éste no puede ser por sí mismo un argumento bastante como para justificar la aceptación de una solicitud de modificación del mismo, en la medida en la que con ello se afectaría a otros vecinos que, en buena lógica, podrían hacer valer el mismo tipo de argumento, convirtiendo en inviable el completo sistema de recogida de residuos sólidos urbanos.

No obstante, y dada la alta capacidad que presenta la colocación de contenedores para afectar las condiciones de salubridad en la que se desenvuelven los ciudadanos, la colocación de contenedores en la vía pública destinados a acumular la basura hasta el momento de su recogida debe ser objeto de un especial control por parte de las autoridades municipales, en aras a garantizar el correcto uso de estos dispositivos por parte de todos los ciudadanos.

En este sentido, debe tenerse presente que el estado de insalubridad de los contenedores y las zonas contiguas a los mismos puede afectar al efectivo disfrute, entre otros, del derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución y artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía) o del derecho a un medio ambiente adecuado (art. 45 de la Constitución y art. 17 de nuestro Estatuto de Autonomía).

En especial, esta obligación determina que las autoridades locales deban adoptar cuantos medios resulten precisos para garantizar que:

- a) se cumplan los horarios de depósito de la basura por parte de los usuarios,
- b) se controlen y, en su caso, se sancionen las conductas de quienes, en una muestra de poco civismo, depositen la basura fuera y junto a estos dispositivos y,
- c) para que, en caso de que ésta última circunstancia se produzca, se garantice la recogida y limpieza de los contenedores instalados y de sus inmediaciones.

Estas medidas deben resultar especialmente intensas, en todo caso, en aquellas zonas en las que, como consecuencia de las denuncias cursadas por los vecinos, se tengan constancia fehaciente de la efectiva lesión que, a las deseables condiciones de salubridad del entorno, están produciendo estos dispositivos de recogida de residuos sólidos urbanos.

### 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 y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos **RECOMENDAR** al **Ayuntamiento de Bétera** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a dar una respuesta expresa a los escritos presentados por el promotor del expediente de queja, dando una contestación completa **a todas y cada de las cuestiones** planteadas en los mismos.

Asimismo, le **RECOMIENDO** que adopte cuantas medidas resulten precisas para garantizar tanto la adecuada utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos como, y en su caso, el adecuado estado de conservación de las condiciones de salubridad de los mismos, especialmente en los lugares donde existan denuncias de los ciudadanos al respecto y, en cualquier caso, en la vía pública objeto del presente expediente.

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.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana