



**Excmo. Ayuntamiento de León**  
**Ilmo. Sr. Alcalde**  
**Avda. Ordoño II nº10**  
**24001 LEÓN**  
**(León)**

**Asuntos: Varios servicios municipales/ Deficiencias**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a **V.I.** una vez recibido el informe solicitado en relación con los expedientes que se tramitan en esta Institución con los números **2318/2019** y **2320/2029**, referencias a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, las **quejas** se presentaron por la existencia de algunas deficiencias en los servicios municipales que se prestan en la C/ XXX.

En concreto y según manifestaciones del autor de la queja, esta vía pública presenta un deterioro evidente tanto en las **zonas verdes** del entorno como en las **aceras** y **calzadas**, con baldosas sueltas y baches, deficiente iluminación y limpieza.

Todos estos hechos, al parecer, han sido puestos de manifiesto ante esa entidad local en numerosas ocasiones (la última mediante escrito de fecha XXX -entrada XXX-), sin que hasta el momento se hayan tomado medidas efectivas dirigidas a poner fin a las situaciones descritas, razón por la que se solicitó la intermediación de esta Defensoría.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe en el cual se hacía constar:

*“En relación con el escrito del Procurador del Común, respecto a deficiencias de los Servicio Municipales en la Calle XXX de esta Ciudad, tengo el honor de informar lo siguiente:*

***La iluminación** de la citada vía, ha sido realizada de acuerdo con lo establecido en el Contrato de concesión del Servicio Público Integral de Iluminación Exterior por*



la XXX adjudicataria formada por las empresas XXX y XXX, según lo establecido en el Pliego de Condiciones Técnicas obrante en el mismo.

*En cuanto a los **jardines y espacios verdes**:*

- *Examinada la documentación que obra en el Servicio de Espacios Verdes, procediendo además a preguntar a las empresas externas que realizan el mantenimiento, conservación, reparación y limpieza de las zonas verdes en el entorno de la XXX, no se observa que en la misma haya un número de quejas superior al de otras zonas del municipio.*

*Asimismo y tras cursar visita a la zona, se comprueba que el estado de conservación y limpieza de esos espacios públicos responde al estándar de calidad definido por el Ayuntamiento de León en los pliegos de conservación de ese ámbito territorial.*

*En consecuencia las afirmaciones de la denunciante, en lo concerniente a este apartado, ni son asumidas por los técnicos del servicio ni se consideran veraces.*

*Como salvedad a lo anterior, se admite que en esa zona, cuando se producen fiestas al aire libre y celebraciones en el campus universitario con el que linda, puntualmente pueden darse situaciones de suciedad en las zonas verdes, procurando desde el servicio de espacios verdes, proceder a su retirada con la mayor diligencia. También se indica que en las competencias de este servicio, no están las labores de vigilancia y policía.*

*Con respecto al apartado tres del escrito "- En cuanto a los jardines...", se manifiesta lo siguiente:*

- *No se ha detectado el aludido "deterioro" en la limpieza de las zonas verdes municipales en esa zona.*

- *No se ha detectado que haya zonas verdes sin acondicionar en la zona.*

*En cuanto al **estado de la vía pública (aceras y calzada)** se adjuntan varias fotografías realizadas en la vista de inspección y se subraya que la calle no presenta defectos salvo algunas baldosas deterioradas en la salida de un vado para vehículos.*

*La zona peatonal de pavimento pétreo que presenta desperfectos localizados debido al mal comportamiento en los ciclos humedad-sequedad con bajas temperaturas. Se concluye que la calle objeto de análisis presenta un aspecto adecuado general teniendo algunos desperfectos, en lo que a pavimentación de calzada y aceras se refiere, en el tramo menos edificado o en construcción de edificios.*



*También presenta algún agrietamiento de baldosas en la coincidencia de las aceras con los pasos de vehículos.*

*En cuanto a esta última circunstancia el Ayuntamiento se pondrá en contacto con los titulares de la concesión de vados que deberán renovarlo conforme a las obligaciones que marcan las vigentes ordenanzas. En referencia a los tramos de material pétreo se tendrá en cuenta su sustitución por otro pavimento que mejore su comportamiento conforme se establezca su prioridad presupuestaria*”.

Tras la recepción del informe municipal se acordó la exclusión del Ayuntamiento de León, del Registro de Entidades no colaboradoras con esta Institución. Además decidimos dar traslado del contenido informe a la parte reclamante para que presentara las alegaciones que considerara pertinentes en defensa de la postura que mantiene ante esta Defensoría, trámite que pese al tiempo transcurrido no ha sido evacuado, lo que nos priva de la posibilidad de conocer su posición frente a los argumentos municipales.

No obstante y a la vista de la información remitida nos gustaría efectuarle unas breves consideraciones.

Como V.I. conoce perfectamente el artículo 25 de la LBRL atribuye a los municipios una amplia capacidad genérica de actuación para promover actividades y prestar los servicios públicos que afecten, no solo a las necesidades, sino también a las aspiraciones de la comunidad vecinal. De este amplio abanico de competencias, esta ley selecciona determinados servicios que, por su naturaleza básica y elemental deben ser atendidos con carácter obligatorio por los municipios.

El artículo 18.1 g) LBRL recoge el derecho de todos los vecinos a **exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público** en todos aquellos supuestos que constituyen competencia municipal propia de carácter obligatorio.

Entre estos servicios que deben ser atendidos con carácter obligatorio por los municipios, se encuentra la limpieza, el alumbrado y la pavimentación de las vías publicas en cuanto constituyen bienes de uso público local cuya conservación y policía son competencia de las administraciones locales.

Pues bien, en estas quejas se señalaba la deficiente situación de la limpieza, pavimentación y alumbrado en esta zona, añadiendo por último algunas carencias en los servicios de mantenimiento de parques y jardines públicos. Se niegan todas estas deficiencias en el informe municipal y únicamente se reconoce problemas de grietas y baldosas sueltas en los accesos a determinadas zonas de vado, problemas que el Ayuntamiento se compromete a solventar en cuanto la situación se lo permita.



Ninguna consideración han realizado los reclamantes que permita a esta Defensoría combatir con eficacia los informes técnicos municipales, los cuales gozan de presunción de veracidad salvo que puedan aportarse pruebas irrefutables que vengán a desvirtuar la información que en los mismos se contiene, y puesto que tal cosa en este caso no se ha conseguido debemos estar a lo manifestado en el informe municipal.

No obstante si nos gustaría señalar que resulta muy conveniente que se compruebe por los técnicos municipales las deficiencias que se denuncian expresamente por los ciudadanos (como las referidas en este caso) para así poder verificar el estado concreto de los servicios públicos cuya prestación se requiere, dando así una respuesta rápida y eficaz a las demandas vecinales. Si tal cosa se hubiera producido en este caso, probablemente las reclamaciones ciudadanas no habrían derivado, finalmente, en la tramitación de estas quejas ante esta Procuraduría del Común.

Por otro lado, y como V.I. conoce perfectamente la administración está obligada a responder a los ciudadanos que acuden a ella, y ha de ofrecerles una respuesta directa, rápida y eficaz, ya que la falta de respuesta administrativa a las reclamaciones presentadas, además de generar una evidente desconfianza en el ciudadano afectado, supone un funcionamiento anormal de la administración que no puede ser ignorado por esta Institución.

Además la obligación de las Administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados se recoge en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, precepto que establece: *“La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

El mismo precepto fija un plazo general de tres meses para el caso de que las normas del procedimiento correspondiente no fijen uno distinto, cuyo inicio se cuenta desde la recepción del escrito en el Registro del órgano competente.

Esta ausencia de respuesta por parte del Ayuntamiento a las solicitudes presentadas supone un flagrante incumplimiento de la obligación de resolver que se recoge en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Esta Institución viene reiterando que el silencio administrativo implica una contradicción con la exigencia de eficacia que ha de presidir toda actuación administrativa de acuerdo con los artículos 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y 103 de la Constitución.



El principio de eficacia exige de las Administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente les demanda, entre ellas, el deber de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que para que los ciudadanos puedan ejercer una adecuada defensa de sus derechos se requiere tener conocimiento de la fundamentación de las resoluciones administrativas, la falta de resolución lo que comporta es indefensión e inseguridad jurídica.

El artículo 103 de la Constitución señala que la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, pues incumbe a las Administraciones Públicas regirse en sus actuaciones por los criterios de eficacia y servicio a los ciudadanos.

En virtud de lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Sugerencia**:

**Que por parte del de Corporación municipal que V.I. preside, se tramite y facilite respuesta expresa y por escrito, a las reclamación a la que se hace referencia en este expediente, si no lo hubiera hecho hasta el momento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**

Esta es nuestra sugerencia y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Sugerencia en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López