



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LEÓN
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Estacionamiento en la vía pública por tiempo superior al permitido en ordenanza municipal

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **698/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hacía alusión a que D. XXX, Presidente de la Comunidad de Propietarios de XXX, se había dirigido a ese Ayuntamiento un correo electrónico, con fecha XXX, en el que se denunciaba la ocupación de espacio de aparcamiento libre en la calle del mismo nombre, incumpliendo el artículo 23.4 a) de la Ordenanza municipal de tráfico.

Según manifestaciones del autor de la queja, esa Entidad local contestó al correo electrónico enviado, a través de la misma vía, el XXX, indicando que se remitían las consideraciones formuladas a la Concejalía de Policía Local y Tráfico, sin haber vuelto a tener noticia alguna sobre el asunto.

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

En atención a dicha petición se remitió informe, en el cual se hacía constar lo siguiente:

“Que el artículo que se hace referencia en el escrito presentado corresponde al 23.4.a) que manifiesta lo siguiente: “Queda prohibido el estacionamiento en las vías públicas de la ciudad: a) Por un tiempo superior a un mes, sin moverse de la plaza que ocupa. Por ello se observa que la queja presentada no incumple taxativamente dicho ordenamiento; aunque si desde un punto de vista moral puede valorarse como poco cordial con el vecindario.

No obstante, se ha dado las instrucciones pertinentes a los agentes que tienen encomendada la vigilancia, organización y gestión del tráfico en la zona que incluye la



c/XXX para que presten una mayor atención a la queja que presenta el solicitante y formulen las denuncias que procedan por las infracciones que observen, con el fin de iniciar el oportuno expediente sancionador, en caso de volver a repetirse dicha actividad, con el fin de erradicar dichas conductas.

No obstante, esta Policía queda a su disposición y se requiere su colaboración, de tal forma que solicite la presencia policial cuando observe las infracciones referidas”.

Según criterio reiterado por esta Defensoría, es cierto que los correos electrónicos no generan un documento que dé inicio a un expediente administrativo tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dado que las solicitudes de todo tipo que se presenten a la Administración han de contener las determinaciones reflejadas en el artículo 66, entre ellas, según dispone la letra e), *“la firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio”*, con la finalidad de que quede acreditada la autenticidad de su voluntad, que no es reconocible por un simple correo electrónico o acceso a plataformas o redes on line de la Administración, adecuadas simplemente para poner en conocimiento quejas o reclamaciones.

No obstante lo anterior, no debemos olvidar, como esta Procuraduría ya ha puesto de manifiesto en múltiples ocasiones y, más concretamente, en la actuación de oficio 1962/2024, que *“La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos”*, con el objetivo de *“garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente”*.

Así la proactividad de la administración pública se configura como un principio esencial para garantizar la eficacia, eficiencia y el cumplimiento de los fines de todas las entidades públicas en el marco en el que se ha de desarrollar la gobernanza en la actualidad. La afirmación de que *“la Administración debe ser proactiva”* responde a un enfoque moderno del Derecho Administrativo que busca superar las características reactivas y burocráticas tradicionales.

El principio de eficacia, reconocido por el artículo 103 de la Constitución Española establece que la Administración deber servir con objetividad los intereses generales y actuar con eficiencia. La proactividad es una consecuencia directa de este mandato.

El artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea consagra el derecho a una buena administración, lo que incluye la celeridad, previsión y responsabilidad. La proactividad refuerza este principio, permitiendo un ejercicio ágil y eficaz de las funciones públicas.



El artículo 3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece los principios de celeridad y eficacia, principios que se hallan alineados también con la proactividad.

Igualmente debe ser tenido en cuenta lo que dispone el artículo 3.1.e) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, donde se establece que las Administraciones Públicas deben respetar en su actuación y relaciones los principios de buena fe y confianza legítima, lo que conduce a exigir a la Administración una actuación acorde con las expectativas de los particulares, lo que contribuye a que sean efectivos esos principios; los cuales vienen siendo acogidos por nuestros tribunales de forma reiterada y constante en su jurisprudencia.

Pues bien, del contenido de la documentación que nos ha sido remitida por esa Entidad local, y con los datos de que disponemos, no se desprende que por esa Administración se haya dado respuesta, ni tampoco se haya dirigido al firmante de los e-mails, para desplegar con ello una actitud proactiva, advirtiéndole, como podría haber sido oportuno, de la necesidad de que se dirija a la ella en los términos *ut supra* indicados para que se pudiera dar inicio al correspondiente expediente administrativo, sin que sirva, a tal efecto, la contestación que se remite a esta Defensoría, pues es al propio interesado a quien se debe responder, toda vez que no es finalidad de esta Institución convertirse en receptor o transmisor de las decisiones municipales, sino velar por el cumplimiento efectivo de los derechos de los ciudadanos en los términos previstos en la normativa aplicable, que *ut supra* hemos referenciado.

En conclusión, la Administración debe garantizar que todas las comunicaciones recibidas, aunque no inicien formalmente un procedimiento, sean objeto de una respuesta que explique, en un caso como el que nos ocupa, las medidas adoptadas en relación con la denuncia realizada, orientando, en su caso, al ciudadano sobre los cauces adecuados para plantear formalmente la reclamación.

En virtud de todo 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 **Resolución:**

ÚNICA: Recordar a esa Administración, con base en los argumentos expuesto en el cuerpo de este escrito, que toda comunicación recibida por parte de la ciudadanía, aun cuando no dé lugar a la incoación formal de un procedimiento, sea objeto de una respuesta adecuada que explique, en casos como el que nos ocupa, las actuaciones llevadas a cabo en relación con la denuncia formulada, e informe al ciudadano sobre los cauces disponibles para, en su caso, canalizar adecuadamente sus reclamaciones o solicitudes.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Esta es nuestra resolución 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 Resolución 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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).