



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CEBREROS
ILMO. SR. ALCALDE**

Asunto: Solicitud de informe urbanístico/ Titularidad de viales/ Falta de respuesta a escritos

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 1326/2023, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la falta de atención a una solicitud de información urbanística presentada el día XXX/2023.

En dicha solicitud se interesaba conocer la calificación jurídica y urbanística de los viales ubicados entre los XXX y frente al XXX de la denominada XXX, en la urbanización XXX. Según manifestaba la persona interesada, la ausencia de respuesta generaba inseguridad jurídica y le impedía ejercer adecuadamente sus derechos y/o canalizar las reclamaciones correspondientes.

Iniciada la investigación por esta Defensoría, se recabó información de ese Ayuntamiento.

En el informe remitido se reconoce que la solicitud a la que se refiere la queja fue efectivamente presentada y que, con posterioridad, se interpuso por la persona interesada una reclamación ante el Comisionado de Transparencia de Castilla y León (expediente CT- XXX/2023), lo que motivó que la Junta de Gobierno Local, en sesión de XXX de 2023, adoptara acuerdo mediante el cual se ofrecía respuesta detallada a la solicitud referida, entre otras, que fue notificada formalmente.

Dicho acuerdo recoge una extensa secuencia de solicitudes presentadas a lo largo de los meses de marzo a mayo de 2023, dirigidas a conocer la titularidad de unos viales en concreto, acceder a determinados expedientes urbanísticos y advertir de actuaciones presuntamente irregulares en una finca.

En respuesta a esas solicitudes, el Ayuntamiento expuso que los viales en cuestión figuran como bienes de dominio público inscritos en el Inventario Municipal y que, por



tanto, no son de titularidad privada, facilitando además copia de informes técnicos y de los acuerdos adoptados al respecto.

No obstante, a pesar de las respuestas ofrecidas, la parte interesada continuó presentando nuevos escritos reiterando sus peticiones y manifestando su disconformidad con lo comunicado, lo que ha dado lugar a una notable carga procedimental para el Ayuntamiento y a una controversia sostenida entre las partes.

Por lo que se refiere al acceso a la documentación solicitada, esta Defensoría toma conocimiento de las resoluciones dictadas por el Comisionado de Transparencia de Castilla y León en relación con el mismo asunto, en particular la Resolución XXX/2024, de XXX, que estimó parcialmente la reclamación interpuesta frente a la denegación presunta de una solicitud de acceso a información pública, así como el Acuerdo de XXX de 2025, en el que se declaró el incumplimiento de la antedicha resolución y se requirió al Ayuntamiento la adopción de medidas concretas para garantizar el acceso efectivo a la información¹.

Debemos indicar que esta Defensoría no puede entrar a valorar las cuestiones que tienen relación con el derecho de acceso a la información pública en este caso concreto, ni la idoneidad de los medios empleados por la Administración para atenderlo, por tratarse de una competencia exclusiva de la Comisión de Transparencia, habiéndose ésta pronunciado formalmente.

Sin embargo, nos le corresponde velar por que las administraciones públicas actúen con respeto a los principios de legalidad, objetividad y eficacia, garantizando el derecho de los ciudadanos a una buena administración, reconocido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Este principio exige una actuación ágil, objetiva, transparente y eficaz, en la que el ciudadano pueda obtener una respuesta clara a sus solicitudes en un plazo razonable, especialmente cuando la respuesta obtenida puede ser determinante para el posterior ejercicio de derechos individuales o colectivos.

Desde esta perspectiva, hemos podido constatar que la primera respuesta formal a la solicitud originaria se produjo únicamente tras la intervención de los órganos externos de control, singularmente de la Comisión de Transparencia, frente a lo que debemos mantener que la Administración no debe actuar solo cuando interviene la Comisión de Transparencia, como ha sucedido en el caso que nos ocupa, sino que ha de cumplir con el deber de responder en tiempo y forma a las solicitudes ciudadanas.

¹ Cfr.: <https://www.ctcyl.es/XXX/>



La reiteración de solicitudes, por su parte, no puede considerarse *per se* un uso abusivo del derecho, especialmente en aquellos casos en que la persona interesada ha percibido falta de claridad en las respuestas ofrecidas por la Administración.

Si bien es legítimo que la Administración proteja su funcionamiento ante conductas manifiestamente abusivas, también lo es que está obligada a permitir el ejercicio de los derechos por la ciudadanía, entre ellos el derecho a recibir una resolución expresa y motivada sobre sus peticiones. Así lo disponen los artículos 18 y 20 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, e, incluso, los artículos 21 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común. Es más, aun cuando se trate de solicitudes reiterativas o abusivas, resulta obligado que emita una resolución formal y debidamente fundada, que permita al ciudadano conocer los motivos que justifican la inadmisión o el archivo de su petición.

Como ha señalado reiteradamente el Tribunal Supremo, el principio de buena administración se ha consolidado como un auténtico derecho subjetivo de la ciudadanía, exigible frente a la inacción o ineficiencia administrativa. La falta de impulso procedimental o las demoras reiteradas en la respuesta no pueden normalizarse, ni resultar justificadas por la existencia de controversias previas o por la reiteración de escritos.

En el presente caso, aunque se ha ofrecido una respuesta a la solicitud originaria y se han evacuado comunicaciones posteriores, persiste un grado de conflictividad sobre el cumplimiento de lo resuelto por la Comisión de Transparencia, lo que evidencia la necesidad de revisar los procedimientos internos de gestión de solicitudes ciudadanas y/o reforzar las herramientas que aseguren una atención eficaz, respetuosa y proporcionada, incluso en escenarios de reiteración o disconformidad.

En consecuencia, 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**:

PRIMERA: Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se cumpla con el deber legal de responder en plazo y de forma expresa, motivada y congruente a las solicitudes ciudadanas, garantizando el respeto al derecho fundamental a una buena administración, conforme a lo previsto en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y los artículos 3, 21 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



SEGUNDA: Se recomienda que valore la posible adopción de medidas organizativas que permitan una gestión más eficaz de las solicitudes ciudadanas, incluso aquellas que sean reiteradas o abusivas, reforzando los instrumentos de que permitan respuestas razonadas, considerando que la falta de impulso procedimental y respuesta genera situaciones de incertidumbre, desconfianza o conflicto.

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).