

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2503505
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Contaminación acústica derivada de la limpieza de vías públicas.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de esta queja ha sido la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Villena a los escritos de la persona presentados a causa de las molestias que le genera el servicio de recogida de residuos y limpieza de las vías públicas. En su escrito de 04/06/2025 le ha solicitado, en resumen, la adopción de medidas relativas a maquinaria ruidosa y la modificación de horarios.

La persona ha solicitado al Síndic: que el Ayuntamiento le dé respuesta y cumpla con la Legislación pues está afectando a su salud y a la de su familia.

Admitida la queja a trámite, hemos requerido al Ayuntamiento información sobre el cumplimiento de su obligación de dar respuesta a la persona.

El Ayuntamiento ha recibido esta solicitud el 08/10/2025. No hemos obtenido contestación en el plazo de un mes ni solicitud para la ampliación del plazo para remitirla.

El Ayuntamiento nos ha informado el 20/11/2025 que la persona ha presentado varias quejas sobre las molestias derivadas del servicio. Le ha respondido en anteriores ocasiones que los trabajos de limpieza viaria y recogida selectiva deben realizarse a primera hora y que retrasarlos afectaría al tráfico y a los peatones, imposibilitando su ejecución eficiente. El horario del servicio responde al convenio laboral y al ordenamiento municipal dada su incidencia en el tráfico y, en ocasiones, en eventos programados o circunstancias estacionales. Había considerado contestada su solicitud.

Sigue informando que la adjudicación del nuevo servicio está próxima. Incluye la renovación integral de la maquinaria, sopladoras eléctricas menos ruidosas y la limitación horaria de su uso. Con estas mejoras, espera reducir las molestias asociadas a la maquinaria actual que cumple con la normativa.

Trasladado el informe municipal a la persona a efectos de alegaciones, expone que los trabajos de limpieza viaria mediante maquinaria ruidosa persisten en horario nocturno, lo que produce daños a su salud.

Hemos dictado [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento de Villena recordando su deber de colaboración en plazo con el Síndic derivado de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y su obligación de resolver en plazo conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, directamente a la ciudadanía la respuesta a sus reclamaciones, directamente y sin necesidad de que hayan de recurrir al Síndic o a los tribunales.

El Ayuntamiento ha recibido esta solicitud el 26/12/2025.

El 17/02/2026 hemos recibido el informe municipal, que ha expuesto:

Primero. Aceptación de las consideraciones formuladas

Este Ayuntamiento acepta expresamente las consideraciones y recordatorios formulados por esa Institución, tanto en lo relativo al deber de colaboración con el Síndic de Greuges como a la obligación de resolver en plazo las reclamaciones presentadas por la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Segundo. Medidas adoptadas en relación con el servicio de RSU y Limpieza Viaria

Se informa a esa Institución que el nuevo contrato del servicio de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza Viaria del municipio de Villena ha sido finalmente adjudicado y que la empresa adjudicataria inició la prestación del servicio el día 1 de febrero de 2026. En el marco de dicho contrato, se han implantado las siguientes medidas relevantes en relación con la queja objeto de estudio:

Limitación general del uso de sopladoras hasta las 22:00 horas hasta las 08:00 horas, salvo excepciones debidamente autorizadas por los Servicios Técnicos Municipales.

- Establecimiento de excepciones puntuales, debidamente autorizadas por el Ayuntamiento de Villena, en supuestos justificados, tales como:

- Limpiezas extraordinarias durante fiestas locales y otros eventos,

- Actos públicos que requieran actuaciones urgentes de limpieza,

- Otras situaciones excepcionales valoradas técnicamente por los servicios municipales.

Estas medidas tienen como finalidad minimizar el impacto acústico del servicio, compatibilizando la correcta prestación del mismo con el derecho al descanso de la ciudadanía.

Tercero. Medidas organizativas para garantizar una buena administración

En atención a las consideraciones formuladas por el Síndic de Greuges, y con el objetivo de mejorar la gestión administrativa del servicio y evitar futuras demoras en la atención de las reclamaciones ciudadanas, desde la Concejalía de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza Viaria se informa que:

- Se está trabajando en la dotación de un inspector del servicio, adscrito al área de Servicios Urbanos, que permita reforzar la supervisión técnica del contrato y la gestión de incidencias.

- Asimismo, se prevé la incorporación de personal administrativo al área, con el fin de mejorar la tramitación de los registros de entrada, el seguimiento de expedientes y el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.

Estas actuaciones responden al compromiso municipal con el derecho de la ciudadanía a una buena administración, en los términos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente, y se está trabajando para incluir estos efectivos en la próxima oferta de empleo público.

Cuarto. Compromiso institucional

El Ayuntamiento de Villena reitera su plena disposición de colaboración con la Institución del Síndic de Greuges y manifiesta su compromiso con la mejora continua de los servicios públicos municipales, la protección de la salud y el bienestar vecinal, y el cumplimiento estricto de la legalidad.

Conclusiones de nuestra actuación

El Ayuntamiento de Villena ha aceptado nuestras observaciones. Su informe incluye relación de medidas con la finalidad minimizar el impacto acústico del servicio. Por tanto, existe un compromiso municipal para la mejora del servicio y evitar las molestias objeto de la queja.

Si la persona interesada estima que las medidas adoptadas no resultan eficaces, deberá presentar reclamación ante el Ayuntamiento. Si la respuesta obtenida vulnera sus derechos o no obtiene respuesta, podrá presentar nueva queja al Síndic.

Sin embargo, el Ayuntamiento ha vulnerado el deber de colaboración con el Síndic, pues no ha dado respuesta **en plazo** a nuestros requerimientos de información inicial y de respuesta a nuestras observaciones. Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Artículo 39.1 Negativa a colaborar):

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
- b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando aceptadas nuestras observaciones por parte del Ayuntamiento de Villena y que, con el compromiso municipal de adoptar medidas para la mejora del servicio, la causa de la queja quedará solucionada. Acordamos asimismo la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana