

"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** 2503883  
**Materia** Servicios públicos y medio ambiente  
**Asunto** Solicitud de actuación por molestias derivadas de una actividad. Falta de respuesta

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de esta queja ha sido la demora del Ayuntamiento de Benidorm en dar respuesta a los escritos de la persona de 26/07/2023 y de 30/06/2025, en los que ha solicitado la adopción de medidas en relación con la contaminación lumínica de una señalización.

Admitida a trámite, hemos solicitado al Ayuntamiento informe sobre el cumplimiento de su obligación de dar respuesta a la persona.

Esta solicitud ha sido recibida por el Ayuntamiento el 20/10/2025. **No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes** ni solicitud justificada para la ampliación excepcional del plazo para remitirla, conforme correspondería con su deber de colaboración de los artículos 31.2 y 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Por ello, hemos emitido [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento de Benidorm recordándole su obligación de dar respuesta a la persona y su deber de colaboración con el Síndic y recomendándole que dé respuesta a la titular de la queja de manera suficientemente justificada y con información sobre cómo recurrirla en garantía de su derecho de defensa, manifestándose sobre la procedencia de adoptar medidas correctoras para evitar las molestias denunciadas.

El informe municipal no se ha manifestado sobre nuestras recomendaciones. Se ha limitado a acompañar informe técnico, que ha expuesto:

(...) Tras consultar el estado de la pantalla instalada en dicha zona, se ha podido constatar que este elemento forma parte del sistema de control de tráfico (...) en los próximos días se van a dar las instrucciones necesarias a la empresa instaladora (...) para minimizar la contaminación lumínica y se evite las molestias sobre los vecinos colindantes.

Sobre esta cuestión se ha abierto expediente nº 2503889 ante el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana por falta de contestación, esto es debido a que la instalación de dicha pantalla estaba en fase de pruebas y la operatividad del sistema era muy limitada, no obstante (...) se ha mejorado considerablemente el sistema, por lo tanto procedemos a regular la intensidad de la pantalla en los próximos días.

Hemos remitido dicho informe a la persona titular de la queja precisándole: «Dado que nuestro objetivo es que el Ayuntamiento le diera respuesta, rogamos que nos indique si la ha recibido».

La persona nos ha alegado únicamente que la pantalla a la que se refiere el Ayuntamiento, puede que no sea a la que se refiere en sus escritos, sino a otra pantalla. Adjunta imagen aclaratoria, marcando en verde la pantalla que molesta y en rojo, a la que cree que se refiere el Ayuntamiento.

Por ello, hemos solicitado informe aclaratorio al Ayuntamiento sobre nuestras recomendaciones, debiendo manifestarse sobre lo alegado por la persona. Le hemos recordado que su informe al Síndic no sustituye su obligación de dar respuesta a la persona.

Esta solicitud ha sido recibida por el Ayuntamiento el 30/12/2025. **No hemos obtenido respuesta en el plazo de un mes** conforme correspondería con su deber de colaboración de los artículos 31.2 y 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

### Conclusiones de nuestra actuación

El Ayuntamiento de Benidorm no se ha manifestado sobre nuestras recomendaciones. Le hemos solicitado aclaración de su informe y no nos ha dado respuesta. En esta situación, **no podemos dar por aceptadas las observaciones**, que incluían la recomendación de dar respuesta a la persona.

Por tanto, concluimos que el Ayuntamiento de Benidorm ha vulnerado:

- Por un lado, el derecho de la persona titular a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «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». El mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir en plazo, respuesta suficientemente justificada y con indicación acerca de cómo recurrirla en garantía del derecho de defensa, en los términos de la normativa vigente.

- Por otro lado, ha vulnerado su deber de colaboración con el Síndic, pues no ha dado respuesta a nuestro requerimiento de información inicial ni ha solicitado la ampliación del plazo para ello. Tampoco ha dado respuesta a nuestra solicitud de aclaración de su respuesta. Así (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Artículo 39.1.a 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: No se facilite la información o la documentación solicitada».

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Benidorm no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 05/12/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA.** Acordamos asimismo la publicación y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana