

"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 2500617
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Falta de respuesta a reclamación por acumulación de residuos

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por las molestias que padece por la acumulación de residuos en el patio del edificio en el que reside de la ciudad de Alicante, así como por los comportamientos incívicos y molestos de algunos vecinos.

En fecha 09/07/2025 el Síndic de Greuges emitió una [resolución de consideraciones](#) en la que se formularon a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para, en el ámbito de sus competencias, implementar con determinación y a la mayor brevedad posible todas las actuaciones que sean necesarias (tanto de limpieza como de mediación y concienciación de los vecinos) para asegurar el adecuado estado de conservación, seguridad y limpieza de los espacios comunes del edificio de referencia y, con ello, garantizar la plena vigencia y efectividad de los derechos de los vecinos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

Al Ayuntamiento de Alicante:

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
3. **RECOMENDAMOS**, en consecuencia, que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 05/11/2024, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en él e informando a la persona interesada de las acciones de defensa de sus derechos que puede ejercer en caso de discrepancia con la respuesta que se emita.
4. **RECOMENDAMOS**, a estos efectos, que, en el marco de las competencias inspectoras que le corresponden, se adopten con rapidez y determinación todas las medidas que sean necesarias para determinar la realidad de las molestias que viene siendo denunciadas por la interesada por las molestias expuestas en el escrito de referencia.
5. **RECOMENDAMOS** que, en el caso de constatarse la realidad de dichas molestias y en el marco de sus competencias, adopte las medidas que sean precisas para

erradicarlas y lograr el pleno respeto de los derechos de la promotora de la queja y de los demás vecinos afectados.

- 6. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a las administraciones implicadas que «según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta».

En fecha 04/08/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un informe del Ayuntamiento de Alicante por el que la misma expuso la aceptación de las recomendaciones emitidas, indicando:

(...) informamos lo siguiente:

Las viviendas a las que hace referencia la interesada tienen unas zonas de uso público que el Ayuntamiento de Alicante limpia de forma regular, pero por otro lado dispone de otras zonas de uso privativo, sobre las que el Ayuntamiento no tiene competencia para actuar, en cuanto a las molestias que pueda sufrir a causa de fiestas, falta de respeto, ruido, etc., deben denunciarlo a la policía en el momento que éstas se produzcan para que pueda hacer las comprobaciones oportunas y que se pueda identificar a los presuntos infractores.

Dicho esto, le informamos que vamos a dar respuesta a la interesada en estos mismos términos.

En fecha 01/09/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución un informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por el que se expuso:

Respuesta a la Resolución de Consideraciones formuladas por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, en relación a la queja presentada por Doña (...), sobre acumulación de enseres y residuos en la vía pública.

Por parte del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se formula a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la siguiente RECOMENDACIÓN: Que adopte todas las medidas que resulten precisas para en el ámbito de sus competencias, implementar con determinación y a la mayor brevedad posible todas las actuaciones que sean necesarias (tanto de limpieza como de mediación y concienciación de los vecinos) para asegurar el adecuado estado de conservación, seguridad y limpieza de los espacios comunes del edificio de referencia y, con ello, garantizar la plena vigencia y efectividad de los derechos de los vecinos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

Por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo se están adoptado todas las medidas precisas para asegurar el adecuado estado de conservación, seguridad y limpieza de los espacios comunes del edificio, realizando una limpieza de choque en la zona con la retirada de enseres y desperdicios.

A su vez y tal como se recogía en la respuesta remitida al Síndic de Greuges, se ha trasladado al servicio de mediación la necesidad de realizar nuevas actuaciones con los vecinos de ese espacio para concienciar a los usuarios de la necesidad de su colaboración en mantener esos elementos comunes en orden de limpieza. Actuaciones que se están programando para que puedan ser lo más efectivas posibles.

De la lectura de los informes remitidos por las dos administraciones implicadas se apreciaba la aceptación de las recomendaciones que les fueron formuladas y el anuncio de la realización de actuaciones tendentes a darles un cumplimiento real y efectivo. Con ello, las administraciones asumieron el compromiso de poner en marcha las acciones precisas para, no hemos de olvidarlo, solucionar el problema que afecta a la persona interesada en su vida diaria, como son las cuestiones de falta de salubridad, ruidos y convivencia.

Transcurrido un periodo de tiempo suficiente para que las administraciones hubieran adoptado las medidas precisas para dar cumplimiento a las recomendaciones cuya aceptación manifestaron y, actuando en consecuencia, hubieran puesto en marcha las acciones precisas para investigar la realidad de las molestias denunciadas y para diseñar y ejecutar las medidas necesarias, dentro del ámbito de las competencias que les resultan propias, para mejorar las condiciones de salubridad y convivencia de la zona residencial afectada, dando solución al problema denunciado por la ciudadana en sus escritos, nos dirigimos nuevamente a las administraciones implicadas, solicitándoles la actualización de la información ofrecida en sus informes.

A la vista de lo expuesto, en fecha 03/12/2025 emitimos una resolución de nueva petición de informe, por la que requerimos a las citadas administraciones, local y autonómica, que nos informasen, en el plazo de un mes, sobre las actuaciones puestas en marcha para dar cumplimiento a las recomendaciones que aceptaron, en el sentido de determinar la realidad de las molestias denunciadas por la persona interesada y actuar frente a aquellas que quedasen constadas, en aras a darles una solución real y definitiva.

En fecha 22/12/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de Alicante, en el que se expuso:

Se ha aumentado la plantilla y modificado el procedimiento interno de trabajo para cumplir el deber legal de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración. La frecuencia de inspección de este Servicio en la zona afectada se ha visto incrementada y, con ello, el número de actuaciones en materia de limpieza. Se recuerda que las viviendas referenciadas en la queja tienen unas zonas de uso público que el Ayuntamiento de Alicante limpia de forma regular, pero por otro lado dispone de otras zonas de uso privativo, sobre las que el Ayuntamiento no tiene competencia para actuar. En cuanto a las molestias que pueda sufrir a causa de fiestas, falta de respeto, ruido, etc., se debe denunciar a la policía en el momento que éstas se produzcan para que se pueda hacer las comprobaciones oportunas y que se pueda identificar a los presuntos infractores

En fecha 30/12/2025 tuvo entrada el informe emitido por la Conselleria de Vivienda, Empleo, Juventud e Igualdad, en el que se indicó:

Por parte de la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo se ha realizado una limpieza de choque en la zona con la retirada de enseres y desperdicios.

A su vez y tal como se recogía en la respuesta remitida al Síndic de Greuges, se trasladó al servicio de mediación la necesidad de realizar nuevas actuaciones con los vecinos de

ese espacio para concienciar a los usuarios de la necesidad de su colaboración en mantener esos elementos comunes en orden de limpieza.

De la lectura de los documentos que integran el expediente se aprecia que la específica cuestión que motivó la apertura del expediente de queja (falta de respuesta a los escritos presentados denunciando la situación de insalubridad y molestias que padecen) ha sido resuelta, en la medida en la que las administraciones exponen que han procedido a emitir una respuesta expresa y a notificarla a la persona interesada.

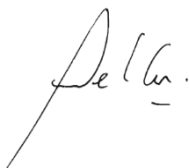
En relación con los problemas medioambientales de fondo que denunciaban a través de dichos escritos, las administraciones han expuesto las medidas adoptadas para intervenir en el asunto y tratar de revertir la situación descrita, tanto mediante la ejecución de actuaciones (más frecuentes) de limpieza, como (y creemos que, de manera relevante, al buscar incidir en las causas de la problemática denunciada) en la investigación y reacción frente los comportamientos incívicos, generadores de las molestias.

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

No obstante, debemos instar nuevamente a las administraciones implicadas a que continúen realizando las actuaciones y trabajos que se anunciaron, reaccionando con rapidez y determinación a las denuncias que se formulen sobre esta cuestión, en aras a garantizar la efectividad de los derechos de los vecinos afectados.

Asimismo, informamos a la persona interesada de que podrá dirigirse nuevamente a esta institución, en el plazo de un mes desde la fecha de la presente resolución de cierre, en el caso de que las medidas anunciadas por las administraciones implicadas no estén siendo realizadas o estén siendo ineficaces.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana