

"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 CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El objeto de esta queja es 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 solicita, en resumen, la adopción de medidas relativas a maquinaria ruidosa y la modificación de horarios.

Solicita 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, solicitamos al Ayuntamiento información sobre el cumplimiento de la obligación de dar respuesta a la persona.

El mismo recibe esta solicitud el 08/10/2025. No obtenemos contestación en el plazo de un mes ni solicitud para la ampliación del plazo para remitirla, conforme corresponde al deber de colaboración (artículos 31.2 y 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

El Ayuntamiento nos informa el 20/11/2025:

La persona presentó queja el 04/04/2022 sobre las molestias derivadas del servicio. El Ayuntamiento le respondió el 07/04/2022 que los trabajos de limpieza viaria y recogida selectiva deben realizarse a primera hora, antes del inicio de la actividad ciudadana y retrasarlos afectaría al tráfico y a los peatones, imposibilitando su ejecución eficiente. Considera contestada la solicitud.

Ha presentado nueva queja el 04/06/2025 y la ha reiterado el 08/10/2025. El Ayuntamiento le ha respondido el 23/10/2025 que el horario del servicio responde al convenio laboral y al ordenamiento municipal dada su incidencia en el tráfico y, en ocasiones, en eventos programados en la zona o en circunstancias estacionales.

Sigue informando que, a 14/11/2025, el procedimiento de contratación del nuevo servicio está en fase de adjudicación. Si no se presentan recursos, su puesta en marcha se prevé para enero de 2026. Incluye la renovación integral de la maquinaria, la implantación de sopladoras eléctricas menos ruidosas y la limitación horaria de su uso. Con estas mejoras, espera reducir las molestias asociadas a la maquinaria actual que, en cualquier caso, cumple con la normativa. Hasta entonces, el Ayuntamiento está prestando el servicio con maquinaria municipal que incluye sopladoras de combustión en ciertos turnos y que cumple la normativa relativa a emisiones sonoras. No ha realizado más inversiones ante el nuevo contrato.

El Ayuntamiento adjunta auditoría acústica de septiembre de 2024 en relación con la queja de otro ciudadano que concluyó que los niveles de inmisión sonora se encuentran por debajo de los límites aplicables; «Si bien la medición no se realizó en la ubicación del reclamante, el estudio acredita el cumplimiento global del servicio».

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.

Respecto al informe acústico, alega que las mediciones no se realizaron ni en su zona de residencia ni en la franja horaria citada en sus escritos, ni contempla el uso simultáneo de maquinaria, ni valora los picos sonoros que perturban su descanso.

2 Conclusiones de la investigación

Tras ella, consideramos que el Ayuntamiento de Villena ha vulnerado el derecho de la persona 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 (en su caso) con indicación acerca de cómo recurrirla en garantía del derecho de defensa, en los términos de la normativa vigente.

Llegamos a esta conclusión por los motivos siguientes:

- El Ayuntamiento no se ajusta a los plazos legales en emitir la respuesta dada el 23/10/2025 a la reclamación de la persona de 04/06/2025 le traslada, en resumen, que prevé que en el nuevo contrato del servicio de recogida de residuos y limpieza de las vías públicas (de inminente adjudicación) prevé que la situación cambie como consecuencia del cambio de la maquinaria más ruidosa.

Dar respuesta a los escritos y reclamaciones de la ciudadanía es la única forma de garantizar una buena administración, al permitir también que puedan ejercerse las funciones de control y fiscalización mediante el recurso frente a la mala actuación o la mera inactividad.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones al Ayuntamiento de Villena:

1. **RECORDAMOS** 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.

- 2. RECORDAMOS** 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.

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.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana