

"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 2504882

Materia Servicios públicos y medio ambiente

Asunto Servicios locales. Alumbrado público de la Calle Librero Esclapés y entorno.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

Su objeto ha sido el desacuerdo de la persona con la actuación del Ayuntamiento de València tras sus reiteradas reclamaciones por la falta de alumbrado público en la Calle Librero Esclapés y su entorno, pues de forma recurrente no funciona durante noches enteras y en determinadas fechas la iluminación es completamente inexistente. Ha presentado reclamaciones desde 2024 y el 23/07/2025, 13/09/2025 y 05/10/2025. El 12/12/2025, el Ayuntamiento le ha contestado que ha reparado la instalación y ha quedado en correcto funcionamiento, pero la situación continúa. Ha reclamado de nuevo el 14/12/2025 y mediante registro de entrada, el 22, 26 y 27/12/2025.

Solicita al Síndic (en resumen): que el Ayuntamiento preste el servicio de iluminación evitando las averías constantes.

Hemos admitido la queja a trámite y solicitado al Ayuntamiento información sobre las «Medidas llevadas a cabo para garantizar la correcta prestación del servicio de alumbrado público en la zona referida por la persona y previsión para dar respuesta a sus quejas posteriores al 12/12/2025».

El informe municipal ha expuesto que las incidencias señaladas por la persona se han repetido desde la reurbanización de la zona. La subcontrata de aguas potables sustituyó las canalizaciones, rompiendo en muchos casos la canalización de alumbrado. No siempre ha quedado repuesta correctamente. Ha sido necesario realizar 25 actuaciones durante 2025 para solucionar distintas incidencias. El 02/01/2026 reparó un cortocircuito en la zona. Concluye: «De momento parece subsanado, no obstante, realizaremos un seguimiento de la instalación por si pudiera volver a pasar por cables en mal estado en otro cruce o en otro tramo de canalización».

Trasladamos dicha información a la persona interesada, que manifiesta que el Ayuntamiento reconoce la reiteración de las incidencias y su causa estructural. Existe un problema de origen que no ha sido resuelto de forma definitiva. El Ayuntamiento no descarta la existencia de otros tramos de cableado en mal estado, lo que genera inseguridad a los vecinos, pues se repiten episodios en los que la calle queda sin iluminación durante horas o incluso noches completas y fines de semana.

Solicita:

- Que el Ayuntamiento, por un lado, adopte medidas definitivas, como una revisión integral y, en su caso, la renovación de las canalizaciones y del cableado del alumbrado público en los tramos afectados, de modo que elimine la causa de las averías recurrentes y, por otro, mejore el alumbrado

de la calle Librero Esclapés, dado que, incluso en ausencia de averías, su nivel de iluminación es manifiestamente insuficiente.

- Que el Ayuntamiento facilite información clara y accesible sobre los canales de comunicación y aviso de incidencias en el alumbrado público, especialmente fuera del horario ordinario, a fin de evitar que futuras averías se prolonguen durante noches o fines de semana completos.

Solicita al Síndic: que inste a la adopción de soluciones eficaces y definitivas, garantizando un servicio de alumbrado público adecuado, continuo y seguro para los vecinos de la zona.

2 Conclusiones de la investigación

El Ayuntamiento de València 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»).

Este derecho (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el de 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 (así, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En el mismo sentido, conforme a la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (artículo 138.1.j) las personas tienen derecho a obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales.

Llegamos a esta conclusión pues la persona, tras varias reclamaciones al Ayuntamiento exponiendo el carácter estructural del problema detectado en el servicio público (aspecto confirmado por este en su informe) no consta ninguna previsión municipal para darle respuesta suficientemente justificada, como le era solicitado desde el Síndic, ni aquella ha obtenido un resultado con garantías de eficacia.

La persona solicita además la mejora de los canales de comunicación y aviso de incidencias en el alumbrado público, así como la mejora completa del servicio de la zona.

Respecto a la falta de respuesta, observamos que el procedimiento para presentar las reclamaciones al Ayuntamiento («Subsanación de deficiencias en el alumbrado público») está publicado en el siguiente: [Sede Electrónica](#) con la siguiente información:

PLAZO DE RESOLUCIÓN Y RECURSOS

Silencio Administrativo: No procede.

Plazo máximo de resolución: No aplica.

Esta previsión es contraria a los derechos citados y debe acomodarse a la normativa vigente. Así, al Reglamento de Transparencia y Participación Ciudadana ([Sede Electrónica](#)), de cuyos artículos 67 y 69 (sobre sugerencias y reclamaciones y su tramitación) se desprende que la persona titular de la queja tiene derecho a la respuesta municipal «en plazo no superior al mes».

Por tanto, el citado procedimiento municipal debe informar a la ciudadanía acerca de cuál es el plazo máximo para dar respuesta a su reclamación y los efectos de no hacerlo (teniendo presente el régimen previsto en el artículo 21 y siguientes de la citada Ley 39/2015).

Por otro lado, a la vista de la reiteración de las incidencias en el servicio público, recomendaremos al Ayuntamiento que revise la eficacia del sistema de «Incidencias en la vía pública».

Finalmente, respecto a la mejora completa del alumbrado de la zona, es una cuestión que el Ayuntamiento deberá valorar para la correcta prestación del servicio.

3 Consideraciones a la Administración

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

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de dar respuesta las solicitudes, sugerencias y reclamaciones de las personas.
2. **RECOMENDAMOS** que dé respuesta suficientemente justificada a sus reclamaciones.
3. **RECOMENDAMOS** que, por un lado, revise su trámite «Subsanación de deficiencias en el alumbrado público» para adaptarlo a la normativa vigente y, por otro, revise la eficacia de su sistema de alerta de «Incidencias en la vía pública».
4. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para garantizar la completa reparación de los daños producidos en el servicio público citado en la presente queja, así como su correcta prestación.

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