

"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 CIERRE

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 no funciona de forma recurrente. El Ayuntamiento le ha contestado que ha reparado la instalación y ha quedado en correcto funcionamiento, pero la situación ha continuado.

Ha solicitado 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 reclamaciones.

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. El 02/01/2026 reparó un cortocircuito en la zona. Ha concluido: «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».

Hemos trasladado dicha información a la persona interesada, que ha manifestado que el Ayuntamiento ha reconocido la reiteración de las incidencias y su causa estructural que no ha sido resuelta 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.

Ha solicitado al Síndic (en resumen): que inste al Ayuntamiento a la adopción de soluciones eficaces y definitivas, garantizando un servicio de alumbrado público adecuado, continuo y seguro.

Por ello, hemos dictado [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento de València recordándole su obligación legal de dar respuesta las solicitudes, sugerencias y reclamaciones de las personas; recomendándole que dé respuesta suficientemente justificada a las reclamaciones de la titular de la queja; que revise su trámite «Subsanación de deficiencias en el alumbrado público»; que revise la eficacia de su sistema de alerta de «Incidencias en la vía pública» y, finalmente, que adopte las medidas necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio público.

El informe municipal nos ha dado, en resumen, la siguiente respuesta (**la negrita es nuestra**):

1□. Sobre el recordatorio de la obligación de responder. Este Servicio acepta el recordatorio efectuado por el Síndic (...). Con carácter general, este Servicio viene dando cumplimiento a dicha obligación en el ámbito de sus competencias. No obstante, en caso de la presente queja se ha detectado una disfunción en el circuito de seguimiento y comunicación de determinadas incidencias, circunstancia que ha podido generar la percepción de falta de respuesta formal. A fin de evitar situaciones similares, se reforzarán los mecanismos internos de control y seguimiento de las comunicaciones ciudadanas, garantizando su adecuada tramitación y contestación.

2. (...) Se acepta la recomendación consistente en dar respuesta suficientemente justificada a las reclamaciones formuladas por la persona interesada. De este modo, se identificará en la base de datos de este Servicio Municipal las reclamaciones relativas al servicio de alumbrado público en la Calle Librero Esclapés y su entorno, remitiéndose contestación a los interesados detallando:

- Las actuaciones realizadas en la zona durante el ejercicio 2025 y 2026.
- Las causas técnicas detectadas en relación con las incidencias reiteradas.
- Las medidas actualmente implantadas.

Dicha respuesta se emitirá en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción del presente requerimiento.

3□. (...) En relación con la recomendación formulada por el Síndic respecto a la revisión del trámite «Subsanación de deficiencias en el alumbrado público» y del sistema de alerta de incidencias, este Servicio manifiesta lo siguiente: Se comprueba que las incidencias comunicadas por la persona interesada fueron trasladadas a la empresa adjudicataria del mantenimiento, ejecutándose las actuaciones correctivas necesarias en la mayoría de los casos. No obstante, se ha detectado un funcionamiento defectuoso en el circuito de comunicación y seguimiento interno, consistente en que, aun habiéndose realizado la reparación material, no siempre se procedía a la actualización del estado de la incidencia en la aplicación informática de gestión (marcado como “en resolución” o “cerrada”), ni se generaba confirmación expresa al ciudadano. Esta disfunción organizativa ha podido generar la percepción de inacción administrativa y falta de respuesta, siendo este el aspecto que ha motivado la intervención del Síndic de Greuges. En consecuencia:

1. Se revisará el procedimiento interno de comunicación con la empresa adjudicataria para garantizar la actualización obligatoria del estado de cada incidencia en el sistema.
2. Se establecerá la obligación de cierre formal de la incidencia una vez ejecutada la actuación.
3. Se valorará la implantación de un mecanismo automático de notificación al ciudadano cuando la incidencia quede resuelta.

Esta revisión organizativa se llevará a cabo en el plazo máximo de tres meses desde la emisión del presente informe.

Asimismo, en relación con el contenido del trámite publicado en Sede Electrónica, se dará traslado a la unidad competente para su adecuación a la normativa vigente en cuanto a plazo máximo de resolución y efectos del silencio. **Esta actuación se llevará a cabo en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción del presente requerimiento.**

4□. (...) En relación con la recomendación consistente en adoptar las medidas necesarias para garantizar la completa reparación de los daños producidos en el servicio público y su correcta prestación en la Calle Librero Esclapés y entorno, este Servicio informa lo siguiente: Las incidencias producidas en la zona durante 2025 han tenido su origen, en la mayor parte de los casos, en disparos de protecciones derivadas de afecciones en las canalizaciones del alumbrado público, producidas con ocasión de las obras de reurbanización ejecutadas en la zona por terceros, en particular en la sustitución de

canalizaciones de agua potable. En dichas actuaciones se produjeron roturas en conducciones del alumbrado que no siempre fueron repuestas adecuadamente, generando a medio plazo problemas de aislamiento y derivaciones que han provocado interrupciones puntuales del suministro. (...) En la mayoría de los casos, el rearme de protecciones permitió recuperar el funcionamiento sin detectarse valores anómalos en las mediciones. Con fecha 2 de enero de 2026 se localizó un cortocircuito (...) siendo necesario realizar catas al encontrarse el cableado hormigonado. Tras dicha intervención, la instalación se encuentra actualmente en funcionamiento. No obstante, atendiendo a la reiteración de incidencias en determinados puntos, este Servicio procederá a:

1. Realizar seguimiento específico de la instalación en los tramos afectados.
2. Comprobar el estado del cableado y canalizaciones en los cruces donde se han detectado fallos recurrentes.
3. Evaluar técnicamente la necesidad de actuaciones de renovación parcial en aquellos puntos donde se detecte deterioro estructural.

La revisión técnica y seguimiento reforzado se desarrollarán en el plazo máximo de seis meses, condicionándose cualquier actuación estructural a los resultados de dicha evaluación y a la correspondiente planificación técnica y disponibilidad presupuestaria. Con estas actuaciones se pretende garantizar la continuidad, estabilidad y seguridad del servicio de alumbrado público en la zona afectada.

Conclusiones de nuestra actuación

El Ayuntamiento de València **ha aceptado nuestras consideraciones, incluyendo la relación de medidas necesarias para hacer efectivos sus compromisos** y para dar solución al problema planteado.

Si, conforme al compromiso municipal, la persona titular de la queja no ha recibido respuesta del Ayuntamiento a sus reclamaciones en el plazo de un mes desde la recepción municipal de la Resolución del Síndic (que declara recibida el 28/01/2026), podrá presentarnos nueva queja.

Si las medidas de reparación del servicio público no resultaran eficaces en los plazos y condiciones contenidos en el informe del Ayuntamiento, la persona deberá **hacer uso de las vías de reclamación municipales**. Si no recibe respuesta en los plazos previstos en las mismas, podrá asimismo presentarnos nueva queja.

En ambos casos, nuestro objetivo será comprobar el cumplimiento del deber municipal de dar respuesta a sus reclamaciones.

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana