

"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 2602908
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Problemas de accesibilidad y seguridad por obras. Discapacidad

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/06/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2602908, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la falta de seguridad y accesibilidad en las obras públicas que se están ejecutando en unas vías urbanas de Valencia.

Expone que es una persona con ceguera total que se desplaza con la asistencia de perro guía, lo que le obliga a seguir itinerarios seguros y accesibles para poder acudir diariamente a su puesto de trabajo. Sin embargo, señala que las obras han generado importantes barreras, como el corte total de aceras sin itinerarios peatonales alternativos protegidos, la ausencia de vallado adecuado, señalización acústica y pavimento podotáctil provisional, así como el desplazamiento constante de vallas. Estas circunstancias le han provocado desorientación en varias ocasiones, llegando a situarse involuntariamente en la calzada con circulación de vehículos, con el consiguiente riesgo para su integridad física.

Asimismo, indica que, aunque recientemente se han instalado carteles informativos de desvíos peatonales, estos no resultan accesibles para personas con discapacidad visual, lo que le impide orientarse por itinerarios alternativos y agrava las dificultades de movilidad segura.

El interesado manifiesta haber presentado reclamación en fecha 17/02/2026 a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Valencia, recibiendo comunicación en fecha 04/03/2026 del traslado del expediente a los servicios competentes. No obstante, afirma que, pese a la urgencia de la situación, **no ha obtenido hasta la fecha respuesta ni resolución expresa dentro del plazo legalmente establecido.**

En fecha 10/06/2026, la queja fue admitida a trámite y se solicitó informe a la administración afectada. En respuesta a dicho requerimiento, mediante escrito de fecha 02/07/2026, la administración informó, en síntesis, de lo siguiente:

La falta de respuesta inicial obedeció a un error en la gestión y seguimiento interno de la reclamación, circunstancia que lamenta y que, según indica, ha sido subsanada.

La persona interesada ha sido contactada directamente y se le ha facilitado una persona de referencia de la empresa contratista para atender las incidencias derivadas de las modificaciones de los itinerarios peatonales y de los desplazamientos provisionales de las paradas de autobús. Cuando las circunstancias lo requieran, se coordinará el acompañamiento de la persona afectada a través de la zona de obras o de los itinerarios alternativos habilitados.

La dirección de obra, la empresa contratista y los servicios municipales efectuarán un seguimiento de las condiciones de seguridad y accesibilidad de los recorridos provisionales, adoptando las medidas correctoras que resulten necesarias.

Asimismo, se informa de que el proyecto contempla la instalación de pavimento podotáctil en los pasos peatonales y de avisadores acústicos en los sistemas semafóricos, elementos que se están implantando progresivamente conforme avanza la ejecución de las obras.

Finalmente, el Ayuntamiento comunica que ha dado traslado de esta información a las delegaciones competentes en materia de obras, mantenimiento de infraestructuras y movilidad, a fin de que realicen las actuaciones oportunas para el seguimiento y resolución de la queja.

En fase de alegaciones, el promotor del expediente confirma haber recibido la respuesta del Ayuntamiento de Valencia y haber sido contactado por personal municipal y de la empresa contratista. No obstante, manifiesta que la asistencia ofrecida no llegó a prestarse de forma totalmente efectiva. Asimismo, señala que persisten deficiencias en las condiciones de accesibilidad y seguridad de los itinerarios provisionales habilitados con motivo de las obras, especialmente para personas con discapacidad visual, debido a los continuos cambios en los recorridos y paradas de transporte público, la insuficiencia de elementos de accesibilidad y las molestias derivadas de la ejecución de las obras, incluidas aquellas realizadas en horario nocturno, circunstancias que continúan dificultando significativamente su movilidad y autonomía.

2 Conclusiones de la investigación

Del examen de la documentación obrante en el expediente resulta acreditado que la persona promotora de la queja presentó una reclamación ante el Ayuntamiento de Valencia el día 17/02/2026, denunciando las dificultades de accesibilidad y seguridad derivadas de las obras que se ejecutan en las avenidas (...) sin obtener respuesta expresa a su reclamación dentro del plazo legalmente establecido.

El Ayuntamiento ha reconocido expresamente que la falta de contestación inicial fue consecuencia de un error en la gestión y seguimiento interno de la reclamación, circunstancia que ya ha sido subsanada. Asimismo, ha informado de las medidas adoptadas para atender la situación planteada por la persona interesada.

No obstante, en trámite de alegaciones, la persona promotora manifiesta que las medidas comunicadas no habrían resultado plenamente efectivas y que continúan produciéndose incidencias relacionadas con la accesibilidad y la seguridad de los recorridos provisionales habilitados con motivo de las obras, circunstancias que, a su juicio, siguen dificultando de forma significativa su movilidad autónoma.

En primer lugar, esta institución recuerda que el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce el derecho de la ciudadanía a obtener una resolución expresa en todos los procedimientos y establece el correlativo deber de las administraciones públicas de resolver y notificar dentro de plazo.

En el presente caso, y salvada la inicial falta de respuesta, aun cuando el Ayuntamiento ha informado de las actuaciones emprendidas y de los mecanismos de coordinación establecidos para atender la situación denunciada, persiste una discrepancia entre la valoración efectuada por la Administración y la realizada por la persona promotora respecto de la efectividad de las medidas adoptadas, por lo que resulta conveniente mantener un seguimiento de la situación y reforzar los canales de comunicación con la persona afectada para verificar que las actuaciones previstas alcancen el resultado perseguido.

Debe tenerse presente que la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el artículo 49 de la Constitución Española y la normativa vigente en materia de accesibilidad universal imponen a los poderes públicos el deber de promover las condiciones necesarias para garantizar la igualdad, la autonomía personal y la accesibilidad de las personas con discapacidad, especialmente en los espacios públicos y en las actuaciones urbanas que puedan afectar a su movilidad.

Debe recordarse además que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, plenamente vigente y aplicable en nuestro ordenamiento, consagra el derecho de estas personas a la accesibilidad, a la movilidad en condiciones de seguridad y a la participación en igualdad en la vida social. En particular, obliga a los poderes públicos a adoptar medidas eficaces para eliminar obstáculos en las vías públicas y garantizar entornos seguros.

En la misma línea, el artículo 49 de la Constitución Española impone a los poderes públicos un deber reforzado de protección de las personas con discapacidad, mandato que se ha desarrollado a través de diversa normativa estatal y autonómica igualmente vigente, como la legislación sobre igualdad de oportunidades, accesibilidad universal y supresión de barreras.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, la Ley 8/2024, de accesibilidad universal, regula de forma expresa las condiciones de accesibilidad en los espacios públicos urbanizados, incluyendo las vías públicas, imponiendo a las administraciones competentes la obligación de garantizar entornos seguros, utilizables y accesibles para todas las personas. Estas exigencias resultan plenamente aplicables a la ejecución de obras en la vía pública, debiendo asegurarse en todo caso la existencia de itinerarios peatonales accesibles y condiciones adecuadas de seguridad.

En consecuencia, resulta exigible que el Ayuntamiento de Valencia, en supuestos como el que nos ocupa, no solo responda a las reclamaciones formuladas, sino que actúe con la diligencia necesaria para garantizar la seguridad, accesibilidad y autonomía de las personas con discapacidad, asegurando itinerarios peatonales adecuados y eliminando los obstáculos que impidan su normal desplazamiento.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

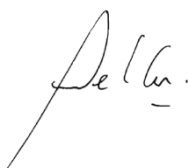
1.- RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de resolver expresamente y notificar en plazo las solicitudes y reclamaciones formuladas por la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2.- RECOMENDAMOS que, a la vista de la información facilitada por esa Administración en relación con las actuaciones de seguimiento y atención de la presente queja (... *significándole, que ha sido asimismo remitida copia a la Delegación de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras y a la Delegación de Movilidad competentes para realizar, en su caso, los trámites necesarios respecto del seguimiento y resolución de la queja que nos ocupa...*) contacte nuevamente con la persona promotora del expediente a fin de conocer las incidencias que manifiesta persistentes en trámite de alegaciones, evaluar conjuntamente su situación concreta y, en su caso, adoptar o reforzar las medidas de accesibilidad, información, acompañamiento y seguimiento que resulten necesarias para garantizar la efectividad de las actuaciones comunicadas por ese Ayuntamiento.

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

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