

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2301810
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Molestias causadas por actividad de supermercado
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada el día 07/06/2023, en la que exponía su reclamación por las molestias que viene padeciendo por el funcionamiento de una actividad de supermercado.

Admitida a trámite la queja, en fecha 22/06/2023 nos dirigimos al Ayuntamiento de Gandia, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido el informe requerido y sin que la administración solicitara la ampliación del plazo concedido para remitirlo, en fecha 09/08/2023 dirigimos al Ayuntamiento de Gandia una [resolución de consideraciones](#) en la que se le formularon las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECOMIENDO 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 la contaminación acústica derivada del funcionamiento de la actividad de referencia.

Segundo. En el caso de constatarse la realidad de dichas molestias, **RECOMIENDO** que, 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.

Tercero. En este sentido, y de manera específica, **RECOMIENDO** que se analice el escrito presentado por la representante legal de la persona interesada en fecha 02/06/2023, analizando e investigando la realidad de las modificaciones de la actividad que en la misma se exponen y adoptando las medidas y resoluciones que correspondan, en el caso de constatarse, de acuerdo con la normativa sectorial que resulte aplicable al supuesto.

Cuarto. RECUERDO 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 resolución de consideraciones se recordó al Ayuntamiento de Gandia que estaba «obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración del Ayuntamiento de Gandia con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado *en los plazos establecidos* para ello la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En fecha 18/08/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un informe emitido por el Ayuntamiento de Gandia. A través del mismo se indicó:

El Síndic de Greuges en su resolución de inicio de investigación con fecha 22/06/2023 y con número de queja 2301810, solicita la emisión de informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, así como información sobre la respuesta dada a la parte interesada.

Con fecha 09/08/2023 el Síndic de Greuges traslada nueva resolución para que el Ayuntamiento de Gandia adopte una serie de recomendaciones para evitar molestias de ruidos a la parte denunciante, así como recordatorios de deberes legales, y la recomendación del análisis del escrito sobre las modificaciones que ha llevado a cabo la actividad.

Al respecto de lo anterior, le detallamos y le damos traslado de los actos administrativos realizados en el seno de la queja formulada:

A. CON RESPECTO AL ESTADO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR (IAM-045/2022)

Con fecha 30.06.2023 la denunciante recibió copia del decreto número 2023-5479 dictado con fecha 27.06.2023 sobre el estado del expediente sancionador y de reposición de la legalidad que la Administración ha dictado contra el supermercado (...), SL (Expt. IAM-045/2022). Adjuntamos dicho decreto como ANEXO I, en el que se resuelve:

[...]

Primero. Requerir a la entidad (...), SL a fin de que complete las medidas correctoras adoptadas de reposición de la legalidad, debiendo para ello:

En el plazo de 15 días:

a) Aportar el certificado en vigor de la revisión periódica de la totalidad de la instalación eléctrica (art. 2 del RD 842/2002 (REBT 2002) y ITC-BT-05 por parte de un OCA (Organismo de Control Autorizado) requerido en el expediente de cambio de titularidad (CT-143/2019). El que se ha aportado con fecha 28.03.2022 y 09.10.2022 no se refiere a la totalidad de la instalación.

b) Aportar una propuesta de instalación de renovación de aire en el establecimiento, ya que se ha comprobado que se ha eliminado al retirar la máquina de climatización del supermercado. Deberá justificar que es conforme con el Real Decreto 178/2021, de 23 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. Dicha medida deberá estar ejecutada y certificada por técnico competente en el plazo de 2 meses. En el caso que se instale maquinaria para la climatización o cualquier otra deberá legalizarse y aportar certificados de dicha instalación.

c) Aportar la autorización del a Conselleria competente, de la puesta en servicio de las cámaras frigoríficas que no estaban contempladas en la licencia original del supermercado.

d) Aportar una propuesta firmada por técnico competente para reestablecer la ventilación natural del garaje que se ha suprimido con la instalación de la central de frío positivo en el hueco previsto para dicha ventilación o bien justificar que la ventilación actual es suficiente, todo ello conforme a la normativa que era de aplicación cuando se concedió la licencia de apertura al supermercado. Dicha medida deberá estar ejecutada y certificada por técnico competente en el plazo de 2 meses.

e) Aportar certificado por técnico competente de la instalación de un controlador del nivel de emisión sonora en el equipo de megafonía para evitar que se manipule y que lleguen niveles superiores a los permitidos a las viviendas colindantes. Una vez instalado, se comprobará por los servicios técnicos municipales la eficacia del mismo. Todo ello, sin detrimento del resultado de la auditoría acústica que el titular debe presentar para comprobar que los niveles de presión acústica no sobrepasan los máximos previstos para el nivel de recepción interna según la normativa vigente).

En el plazo de 1 mes:

f) Complementar medidas correctoras para atenuar el ruido de impacto que se produce por las transpaletas manuales cuando circulan por el cambio/desnivel que existe entre el suelo técnico instalado y el suelo no técnico para evitar la transmisión de ruido de impacto a las viviendas superiores, cuando la transpaleta atraviesa dicho desnivel. La eficacia de dicha medida correctora, deberá estar corroborada por la auditoría acústica pendiente de entregar.

g) Reponer conforme dispone la ordenanza municipal de vados, el rebajado de la acera por donde accede la transpaleta desde la vía pública al almacén en la zona donde se encuentra el vado de acceso al aparcamiento, dado que puede suponer un riesgo para el viandante, y que se ha realizado sin autorización municipal y afecta a la vía pública. Deberá solicitar la licencia de obras correspondiente para efectuar dicha reposición.

h) Acreditar en su caso, el cumplimiento de la recomendación efectuada por los Servicios técnicos relativa a la colocación en el tramo de la acera por donde discurre la transpaleta un material fonoabsorbente, para disminuir los niveles de presión sonora en las viviendas debido al desplazamiento de la transpaleta por la vía pública, hasta que se resuelva el traslado de la ubicación de la carga/descarga solicitada por el Jefe del Servicio de Energía y Control de Actividades.

i) Aportar la auditoría acústica favorable para los focos de ruido identificados con fecha 08.03.2023 y registro de entrada 10114, así como para el funcionamiento de la megafonía (niveles de presión acústica no sobrepasan los máximos previstos para el nivel de recepción interna según la normativa y ruido de impacto producido por el funcionamiento de la transpaleta al atravesar el desnivel entre el suelo técnico y el suelo no técnico y que han identificado los vecinos como fuentes emisoras de ruido.

El hecho de que los vecinos no hayan trasladado al Ayuntamiento ninguna fecha para realizar la auditoría acústica, no impide que (...), SL, emplace directamente a los vecinos o Comunidad de Propietarios para llevar a cabo la auditoría pendiente o bien justifique ante este Ayuntamiento la imposibilidad de efectuar dichas medidas en su defecto.

[...]

Según se desprende del informe técnico municipal de fecha 14.06.2023 adjunto, el supermercado ha adoptado diversas acciones correctoras para evitar molestias por ruido a los vecinos como son la sustitución de murales de frío bajo la vivienda afectada por otros menos ruidosos, insonorización de equipos compresores de congelados en la zona de parking, achatarramiento de máquina de aire acondicionado, sustitución de la puerta situada entre el almacén y el supermercado por lamas transparentes, colocación de suelo fonoabsorbente en la zona situada bajo de la vivienda afectada, utilización de transpaletas menos ruidosas, etc. Por lo que esta Administración entiende que sí que se ha producido una disminución de molestias por ruido en la vivienda afectada; aunque a fecha de hoy la administración no tiene constancia de que se haya permitido el acceso a la vivienda para realizar la medición acústica requerida por decreto.

Le informamos que nos encontramos ante un procedimiento sancionador y de reposición de la legalidad incoado con fecha 26.11.2022 y que la Administración dispone de 1 año para resolver. En estos momentos nos encontramos en la fase de recabar toda la documentación que se considera necesaria en orden de resolver dicho expediente.

B. RESPECTO A LAS CONSIDERACIONES PLANTEADAS POR LA DENUNCIANTE SOBRE LAS POSIBLES IRREGULARIDADES Y MODIFICACIONES SUSTANCIALES QUE PUDIERAN AFECTAR A LA LICENCIA DE APERTURA OTORGADA AL SUPERMERCADO.

Se ha contestado en dos ocasiones a la titular, aclarando la legalidad de la licencia de apertura del supermercado. La persona interesada recibió con fecha 30.05.2023 una primera aclaración (Ver Anexo II) sobre la legalidad de la licencia del supermercado.

A esta respuesta, se volvieron a plantear nuevas dudas, que fueron resueltas con la emisión del decreto número 2023-6018 de fecha 11.07.2023 (ver Anexo III), en el cual se otorgaron los recursos que legalmente procede:

[...]

Primero. Desestimar la solicitud presentada en fecha 02.06.2023, registro de entrada nº 20894, por (...) en representación de [la interesada], por considerar que no procede requerir una nueva licencia al supermercado, ya que el mismo dispone de licencia por decreto de 04.11.2004 y las modificaciones que se han realizado no tienen el carácter de sustancial y han sido debidamente notificadas ante este Ayuntamiento.

Segundo. Notificar la presente resolución a la interesada de conformidad con el art. 40 y siguientes de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Recursos /Alegaciones:

Lo que le notifico, para su conocimiento y efectos consiguientes, en cumplimiento del artículo 123 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, por el que se aprueba la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, significándole que, contra esta resolución, que agota la vía administrativa, independientemente de la inmediata ejecutividad, las personas interesadas podrán interponer:

A) Directamente, recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado Contencioso-administrativo de Valencia, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de su notificación de esta resolución. Si se hubiere interpuesto recurso de reposición, el plazo para el recurso contencioso-administrativo será de dos meses desde la notificación de la resolución expresa, o de seis meses desde la fecha de la desestimación por silencio; todo so, de acuerdo con lo que establecen los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

B) Todo esto sin perjuicio que la persona interesada interpongo cualquier otro recurso que estime pertinentes (artículo 40.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

[...]

De dicho decreto se cursó la pertinente notificación con pie de recursos que fue rechazada por la titular en sede electrónica con fecha 22.07.2023.

Así pues, le informamos que el Ayuntamiento de Gandia, está cumpliendo con sus obligaciones de llevar a cabo las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic, y por ende se está atendiendo a las quejas vecinales comunicadas a través de esta entidad y por registro de entrada ante esta administración, todo ello con la finalidad de reponer la legalidad en materia de contaminación acústica. Sin embargo, ha resultado complicado realizarlo en tiempo y en forma debido a la carga de trabajo en el departamento y a la complejidad del asunto tratado.

Lo que se informa, a los efectos de dar traslado al Síndic de Greuges de todas las acciones que la Administración está realizando a los efectos de evitar las molestias por ruido que manifiesta la denunciante son producidas por el supermercado y sobre la respuesta referente a la legalidad de la licencia cuya notificación ha sido rechazada en sede electrónica por la denunciante.

Recibido el informe, en fecha 21/08/2023 dimos traslado del mismo a la interesada al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido; trámite que fue verificado por la ciudadana mediante escrito de fecha 05/09/2023.

En dichas alegaciones la interesada expuso, resumidamente, que las molestias que venía ocasionando el funcionamiento de la actividad de supermercado no habían cesado.

Asimismo, entre otras cuestiones, indicaba que «a lo largo de estos meses, nadie se ha puesto en contacto conmigo ni con nadie de la comunidad, ni Ayuntamiento ni supermercado, para realizar ninguna auditoria acústica ni de aislamiento acústico. Mi duda también es, no ha habido ningún cambio de suelo fonoabsorbente. No han realizado obras, cerrado ningún día para instalarlo (ni domingo trabajado), ni documento que describa con más detalle el suelo que han instalado, ni plano en el cual se indica la zona que se ha actuado (...) Ante el permiso de “tracto sucesivo”, no nos han informado que hayan comprobado que las condiciones técnicas por las cuales se concedió la licencia funcionan correctamente (...)».

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, se deduce que la misma es consciente del problema denunciado por la persona interesada y ha impuesto a los titulares de la actividad el cumplimiento de determinadas medidas correctoras orientadas a lograr la reducción de las molestias que se vienen causando, con la finalidad de situarlas dentro de los límites permitidos por la legislación vigente en materia de prevención de la contaminación acústica.

La adopción de estas medidas debe ser valorada positivamente por parte de esta institución; no obstante, la existencia de reiteradas denuncias por parte de la ciudadana hace necesario que la administración logre su implementación efectiva **en el plazo más breve de tiempo posible**, con la finalidad de que estas medidas correctoras consigan finalmente el objetivo de lograr el cese de las molestias.

Por otra parte, y respecto de la existencia de licencia que ampare el ejercicio de la actividad de referencia, la lectura del informe municipal permite deducir que la administración ha estudiado esta cuestión y ha dado una respuesta expresa a la interesada, comunicándole que el supermercado cuenta con las licencias precisas para ejercer la actividad de referencia, al no haberse producido una modificación sustancial de sus instalaciones.

A través de su escrito de alegaciones la interesada expone su discrepancia con la información recibida y se reitera en la consideración de que el supermercado no contaría con las autorizaciones precisas para ejercer su actividad.

Al respecto, es preciso tener en cuenta que las conclusiones contenidas en el informe remitido han sido emitidas por un empleado público en el ejercicio de sus funciones y gozan “a priori” de un amplio margen de credibilidad por su objetiva imparcialidad, según vienen reiterando los Tribunales de Justicia respecto de los informes emitidos por los funcionarios públicos.

Así las cosas, hemos de entender que, en el presente supuesto, nos encontramos ante la expresión de una discrepancia con los criterios técnicos y las conclusiones que sustentan la decisión administrativa adoptada, cuyo análisis y resolución no corresponde a esta institución, de acuerdo con las competencias que le han sido asignadas.

Es preciso recordar, llegados a este punto, que la función de esta institución, de acuerdo con la normativa que la regula, está integrada por la «defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana» (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Sindic de Greuges).

El objeto de nuestra intervención, por lo tanto, se centra en el análisis de la existencia de actuaciones administrativas que hayan generado una situación de vulneración de los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía.

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja, se observa que el Ayuntamiento de Gandia ofreció una respuesta motivada a la solicitud formulada por la interesada, emitiéndose un informe técnico sobre las cuestiones expuestas, en los que se basa la resolución adoptada por la administración local. Resulta preciso señalar que la resolución adoptada por la administración hacía indicación expresa de los recursos que cabía interponer frente al acuerdo notificado, sin que tengamos constancia de que los mismos hayan sido ejercidos por la ciudadana.

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 lo anterior, en el supuesto de que la administración no llevase a debido cumplimiento, en un plazo de tres meses, las recomendaciones que ha aceptado de esta institución, adoptando medidas concretas al efecto, informamos a la persona interesada de que podrá dirigirse nuevamente a esta institución, instando nuestra intervención para que actuemos conforme a lo prevenido en el artículo 41 (Incumplimiento de Resoluciones) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Sindic de Greuges.

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 Sindic de Greuges).

Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana