

"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

|                |                                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Queja</b>   | <b>2501967</b>                                                          |
| <b>Materia</b> | Servicios públicos y medio ambiente                                     |
| <b>Asunto</b>  | Servicios públicos y medio ambiente: molestias por ruidos y vibraciones |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 19/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501967. La persona interesada presentaba una queja por la inactividad del Ayuntamiento de Castellón de la Plana en relación a la denuncia presentada el 25/08/2024 sobre los ruidos, vibraciones y molestias generadas por la instalación de un aparato de aire acondicionado en la vivienda colindante a la de la interesada. Ésta afirmaba haber tenido conocimiento, por llamada telefónica, de que el Ayuntamiento había acordado la retirada de la máquina pero que, sin embargo, no se había realizado ninguna actuación para que así fuera.

Por ello, el 26/05/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Castellón de la Plana que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 20/06/2025 recibimos el informe del Ayuntamiento, en el que se indicaba lo siguiente:

En relación con el expediente arriba relacionado, se ha remitido petición de informe desde la Unidad de Quejas y Sugerencias, a lo que cabe contestar lo siguiente:

Consta expediente de obra orden de ejecución G- 56592/2024 en el que se dicta decreto de fecha 03/11/24 por el que se ordena la retirada del aire acondicionado sito en calle (...), con número de referencia catastral (...).

Dicho trámite se ha dirigido a un interesado incorrecto por lo que procede iniciar de nuevo el trámite.

En cualquier caso, se comunica que se va a plantear la autorización de aires acondicionados con condiciones, quedando el trámite de los aires acondicionados a expensas del resultado de la propuesta.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, presentado escrito el 24/07/2025 obrante en las actuaciones. En su escrito reiteraba las molestias causadas por la máquina de aire acondicionado y daba cuenta de diversas gestiones realizadas directamente con el Ayuntamiento a fin de que se ejecutara la retirada de la instalación. En similar sentido se dirigió a esta institución la interesada en escrito de 06/08/2025

Además, el 24/07/2025 solicitamos al Ayuntamiento que ampliara el informe que nos había remitido, pronunciándose sobre los siguientes extremos:

- Estado de tramitación de la orden de retirada del aire acondicionado y valoración de la posibilidad de ejecución subsidiaria.
- ¿Se ha adoptado alguna medida cautelar que impida el funcionamiento del aparato de aire acondicionado hasta que se proceda a su retirada efectiva?
- ¿Se ha facilitado a la persona promotora de la queja una respuesta escrita a sus solicitudes?
- ¿Se ha planteado por el Ayuntamiento una propuesta sobre autorizaciones de aires acondicionados? ¿En qué consiste?
- ¿Qué quiere decir que el trámite de los aires acondicionados queda a expensas del resultado de la propuesta de autorización de aires acondicionados en condiciones?

El 27/08/2025 recibimos el informe ampliatorio del Ayuntamiento, al que se adjuntaba el emitido desde la Sección Administrativa de Control Urbanístico, con el siguiente contenido:

- 1.- Se ha incoado expediente de infracción urbanística G- 77410/2025 (derivado del anterior expediente de orden de ejecución G- 56592/2024), del que se ha notificado el decreto de incoación y audiencia, pendiente de recepción por el interesado. Respecto a la ejecución subsidiaria, queda en estudio puesto que se tiene que establecer el criterio de ejecuciones subsidiarias de todos los expedientes previos (antigüedad de expediente, importancia de las obras, presupuesto disponible...).
- 2.- No se ha adoptado ninguna medida cautelar.
- 3.- Se ha dado contestación a los escritos presentados por el denunciante.
- 4.- Se está haciendo una recopilación de todas las posibles modificaciones del plan, cuyo trámite esta muy protocolizado, por lo que está en una fase preliminar de estudio, no pudiendo indicarse dichos criterios puesto que aún no han sido adoptados.
- 5.- Respecto a la cuestión “¿Qué quiere decir que el trámite de los aires acondicionados queda a expensas del resultado de la propuesta de autorización de aires acondicionados en condiciones?”, se refiere a que el planteamiento inicial respecto a los aires acondicionados es la de autorizarlos con determinadas condiciones, especialmente teniendo en cuenta que las temperaturas en verano son cada vez más altas y los aparatos mejoran técnicamente.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, lo que realizó por escritos de 01/09/2025 y 03/09/2025.

## 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la realizada por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana en relación a las molestias causadas por el funcionamiento de un aparato de aire acondicionado instalado en una vivienda, con relación a los residentes en la vivienda colindante.

Respecto de las molestias que vienen padeciendo los vecinos por el funcionamiento de las máquinas de aire acondicionado, debemos tener en cuenta que el artículo 12 de Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica que «ninguna actividad o instalación transmitirá al ambiente exterior niveles sonoros de recepción superiores a los indicados en la tabla 1 del anexo II en función del uso dominante de la zona».

Con el objeto de evitar las molestias acústicas causadas injustamente a los vecinos afectados, el artículo 62 de la Ley valenciana 7/2002, de 3 de diciembre, sobre Protección contra la Contaminación Acústica, habilita al Ayuntamiento para ordenar la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora hasta que sean corregidas las deficiencias existentes.

Por su parte, el artículo 54 (Actuación inspectora) de la norma analizada establece que la facultad inspectora de las actividades sujetas a esta Ley corresponde a los ayuntamientos y a los distintos órganos de la administración autonómica competentes por razón de la materia.

Llegados a este punto, conviene recordar que las molestias acústicas, como ya ha tenido ocasión de afirmar el Tribunal Constitucional, en sus Sentencias de 23 de febrero de 2004 y 24 de mayo de 2001, generan perniciosas consecuencias para la salud de las personas, afectando gravemente a su calidad de vida:

En efecto, el ruido puede llegar a representar un factor psicopatógeno destacado en el seno de nuestra sociedad y una fuente permanente de perturbación de la calidad de vida de los ciudadanos. Así lo acreditan, en particular, las directrices marcadas por la Organización Mundial de la Salud sobre el ruido ambiental, cuyo valor como referencia científica no es preciso resaltar. En ellas se ponen de manifiesto las consecuencias que la exposición prolongada a un nivel elevado de ruidos tienen sobre la salud de las personas (v. gr., deficiencias auditivas, apariciones de dificultades de comprensión oral, perturbación del sueño, neurosis, hipertensión e isquemia), así como sobre su conducta social (en particular, reducción de los comportamientos solidarios e incremento de las tendencias agresivas).

Desde la perspectiva de los derechos fundamentales implicados, debemos emprender nuestro análisis recordando la posible afección al derecho a la integridad física y moral. A este respecto, habremos de convenir en que, cuando la exposición continuada a unos niveles intensos de ruido ponga en grave peligro la salud de las personas, esta situación podrá implicar una vulneración del derecho a la integridad física y moral (art. 15 CE). En efecto, si bien es cierto que no todo supuesto de riesgo o daño para la salud implica una vulneración del art. 15 CE, sin embargo cuando los niveles de saturación acústica que deba soportar una persona, a consecuencia de una acción u omisión de los poderes públicos, rebasen el umbral a partir del cual se ponga en peligro grave e inmediato la salud, podrá quedar afectado el derecho garantizado en el art. 15 CE.

Así las cosas, no nos cansamos de repetir que los Tribunales de Justicia vienen declarando con reiteración que los ruidos inciden perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que, resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos (por todas, Sentencias del Tribunal Constitucional de 24 de mayo de 2001 y 23 de febrero de 2004, y Sentencias del

Tribunal Supremo de 23 de febrero de 2001, 26 de abril de 2003, 19 de octubre de 2006, 12 de noviembre de 2007, 13 de octubre de 2008, 5 de marzo de 2012, 17 de diciembre de 2014, 13 de junio de 2017 y 31/10/2019).

Finalmente, y en relación con la inactividad que se viene produciendo ante las posibles infracciones urbanísticas por la colocación en la fachada de las viviendas de equipos de aire acondicionado y la ejecución de obras e instalaciones en aquella, esta institución viene recordando la importancia de que las administraciones con competencias en materia urbanística reaccionen con prontitud y firmeza ante los hechos que se denuncien, investigándolos y adoptando las decisiones que sean oportunas, así como logrando la ejecución efectiva de las resoluciones que se dicten para lograr la restauración efectiva de la legalidad urbanística conculcada.

En este sentido, debemos recordar las obligaciones que al respecto establece el artículo 250 (Reacción administrativa ante la actuación ilegal) del Decreto Legislativo 1/2021, de 18 de junio, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje); así como el carácter irrenunciable y de inexcusable ejercicio de las medidas de restauración del orden urbanístico infringido (artículo 251 de esta misma norma).

En consecuencia, si se detecta o se denuncia un incumplimiento de la normativa urbanística, las autoridades locales tienen la obligación de adoptar todas las medidas a su alcance para investigar y restablecer con prontitud la legalidad urbanística vulnerada, ya que, de lo contrario, las obras ilegales pueden terminar consolidándose, sin poder ordenar su demolición.

En el presente caso el Ayuntamiento en el primer informe que nos remitió señalaba la existencia de orden de ejecución G- 56592/2024 en el que se dicta decreto de fecha 03/11/24 por el que se ordena la retirada del aire acondicionado; añade que ese trámite se dirigió a un interesado incorrecto, siendo preciso iniciarlo de nuevo.

De lo anterior se desprende la existencia de un acto administrativo dictado a finales de 2024, por el que se conmina a la retirada del aparato causante de las molestias a la persona promotora de la queja. Sin embargo, no consta la realización de actuación ninguna con posterioridad para alcanzar su ejecución, esto es, para verificar la efectiva clausura de la instalación. En todo caso, el Ayuntamiento parece haber desatendido su competencia irrenunciable de control, perpetuando con su inactividad una situación lesiva para la interesada y sin ni siquiera haber adoptado algún tipo de medida cautelar que pudiera proteger sus derechos.

En otro orden de cosas, debemos analizar también el derecho de la interesada a obtener una respuesta expresa a su reclamación, pese a que su queja se focaliza en la falta de actuación administrativa para revertir las molestias causadas por la maquinaria de aire acondicionado que nos ocupa.

La persona promotora de la queja afirmaba conocer algunas actuaciones administrativas realizadas por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana a través de conversaciones telefónicas mantenidas con el personal de las dependencias municipales, refiriendo que en algunos casos la información que solicitaba le era negada por no ser considerada interesada en el procedimiento. No obstante, el Ayuntamiento parece haberle comunicado las actuaciones practicadas con posterioridad al inicio de nuestra actividad investigadora, como nos indica en el informe ampliatorio que le solicitamos.

En este contexto, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por su parte, el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana, es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

A mayor abundamiento, debemos tener presente que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «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».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en

todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de las denuncias formuladas sobre las emisiones de ruidos y vibraciones procedentes de máquina de aire acondicionado instalada en la terraza del piso colindante a su vivienda familiar.
- Su derecho a la protección de la inviolabilidad de su domicilio (art. 18.1 de la Constitución), de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47).
- Con ello se vulnera su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN DE LA PLANA:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **SUGERIMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya en la forma indicada en la consideración anterior, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos presentados por la persona interesada en relación a las molestias causadas por la máquina de aire acondicionado instalada en la terraza del piso colindante a su vivienda familiar, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en los mismos y notificándole las resoluciones que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. **RECOMENDAMOS** que en el marco de las competencias inspectoras que corresponden al Ayuntamiento de Castellón de la Plana, 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 contaminación acústica derivada del funcionamiento de las máquinas de aire acondicionado de referencia.
4. **RECOMENDAMOS** que, en caso de constatarse tales molestias, se adopten en el marco de sus competencias cuantas medidas que sean precisas para erradicarlas y lograr el pleno respeto de los derechos de los vecinos afectados, incluso de forma cautelar.
5. **RECOMENDAMOS** que, en el ejercicio de las competencias que le corresponden en materia de protección de la legalidad urbanística, analice, tramite y resuelva las denuncias presentadas, garantizando el respeto de la legalidad vigente.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana