

"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 2502662
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Molestias derivadas de funcionamiento de actividad comercial de pub

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 08/07/2025, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por las molestias que padece como consecuencia del funcionamiento de una actividad de chiringuito ubicado cerca de su domicilio, así como por el funcionamiento de un pub y una zona con música en vivo y foodtrucks.

En este sentido, la interesada expuso en su escrito de queja lo siguiente:

Vivo en la playa de Oliva, concretamente en (...) Desde 2014 estamos teniendo problemas por los actos vandálicos, botellón, música elevada.... desde que se permitió la instalación de un chiringuito cerca de mi domicilio, y en una zona que se considera de protección dunar. He realizado múltiples llamadas a la P. Local, reuniones en el Ayuntamiento por parte de la asociación de Vecinos, quejas por registro de entrada... sin que se haya puesto solución.

(...)

El problema ha ido creciendo tras la apertura de un pub (El) y en verano la instalación de una zona con música en vivo y foodtrucks (se genera ruido y molestias por los olores de las cocinas).

Los vecinos nos sentimos ninguneados por la Administración Local, incluso por la Policía Local cuando llamamos por volumen muy alto, gente que grita de madrugada, entran a propiedades privadas a las piscinas...

Ante la desesperación que tengo frente a la pasividad del Ayuntamiento de Oliva, me dirijo a ustedes con la esperanza de que puedan ayudarnos.

Adjunto algunos documentos que muestran las veces que hemos hecho reclamaciones, sin contar las llamadas a la P. Local que han sido mucho más frecuentes

Se adjuntó a la administración una copia de los escritos que la interesada había aportado, con los que se había dirigido al Ayuntamiento de Oliva, exponiendo la situación que padece y solicitando su intervención.

1.2. El 22/07/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Oliva que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «la respuesta dada a la persona interesada; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar los escritos

presentados y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, con indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta».

Asimismo, solicitamos que nos informara sobre «las medidas adoptadas para contrastar las molestias denunciadas por la persona interesada y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para paliar los ruidos que se vienen produciendo».

1.3. El 04/08/2025 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

Atendiendo a su Resolución de inicio de investigación, de fecha 22 de julio de 2025 (Registro de Entrada número 2025-E-RC-7835, de 23 de julio de 2025), debo informarle que este Ayuntamiento ha contestado a las solicitudes formuladas por la persona interesada, salvo error u omisión por nuestra parte, una vez examinadas las instancias relacionadas a continuación, identificadas por registro de entrada municipal y fecha:

- 2022-E-RE-6189, de 1 de agosto de 2022
- 2023-E-RE-9036, de 12 de agosto de 2023
- 2023-E-RE-9063, de 14 de agosto de 2023
- 2023-E-RE-9309, de 23 de agosto 2023
- 2023-E-RE-9590, de 2 de septiembre de 2023
- 2023-E-RE-9591, de 2 de septiembre de 2023
- 2024-E-RE-9773, de 28 de julio de 2024
- 2024-E-RE-9774, de 28 de julio de 2024
- 2025-E-RE-10908, de 6 de julio de 2025
- 2025-E-RE-10912, de 6 de julio de 2025
- 2025-E-RE-11305, de 11 de julio de 2025
- 2025-E-RE-11329, de 13 de julio de 2025
- 2025-E-RE-11730, de 22 de julio de 2025

Dicha respuesta municipal se ha llevado a cabo mediante Oficio de la Alcaldía de 1 agosto de 2025 (Registro de Salida 2025-S-RC-2904, de 1 de agosto de 2025, que se adjunta a la presente comunicación

En el referido escrito de respuesta a la persona interesada se expuso:

Según dichas instancias, las molestias que reiteradamente son objeto de queja están causadas por la práctica de botellón, ruidos, suciedad, y comportamientos incívicos en la vía pública, sucedidos en las inmediaciones de su domicilio, solicitando mayor presencia policial, así como la vigilancia y control de las referidas actividades.

En primer lugar, debo informarle que desde 2023 la policía local controla, de manera preventiva, tanto el horario de dichos locales como las molestias que puedan generarse en los alrededores, y tanto durante la actividad como en el cierre. Además, dicha actuación se completa con la realización de controles en las proximidades. No obstante, y atendiendo a sus solicitudes, este Ayuntamiento, en ejercicio de sus competencias, ha continuado y continuará llevando a cabo dicha vigilancia policial, al objeto de evitar molestias al vecindario. En este sentido, los días 12 y 25 de julio de 2025 se llevaron a cabo operaciones conjuntas entre la Policía Local y la Guardia Civil, que incluyeron operativos de carácter especial, con perros adiestrados. Todo ello sin perjuicio de las facultades de inspección y control (incluido el de las licencias y/o autorizaciones concedidas, en su caso), y de las medidas de disciplina urbanística y ambiental que procedan, según la ley y que, en relación a los referidos locales, puedan corresponder a este Ayuntamiento.

Por otra parte, con el fin de completar la respuesta a sus solicitudes, y sin perjuicio de lo informado en el apartado anterior, el martes 29 de julio de 2025 se llevó a cabo una reunión en las dependencias de la Policía Local de Oliva, con funcionarios municipales y vecinos de la zona, en la que usted estaba presente. En esa reunión se informó sobre las medidas que el Ayuntamiento de Oliva está adoptando para evitar molestias al vecindario y, en concreto, para controlar el ruido de las actividades referidas, en cumplimiento de la legislación de protección contra la contaminación acústica. Los resultados de ese control se pondrán a su disposición, sin perjuicio de las medidas de disciplina ambiental que se puedan adoptar, en su caso, previa la tramitación del expediente que corresponda.

Finalmente, sin perjuicio de la información proporcionada y de cualquier otra solicitud que usted pudiera formular, quedo a su disposición para atenderla personalmente, si lo considera necesario.

1.4. El 11/08/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 11/08/2025 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

He recibido la notificación de respuesta del Ayuntamiento de Oliva, y es el mismo documento que recibí yo hace unos días en el q se responde de forma muy genérica a 13 quejas presentadas entre 2023 y 2025.

No es una respuesta que sea adecuada a la situación que vivimos desde hace años y no aborda todos los temas q describí en las quejas presentadas al ayuntamiento y a ustedes. Además, después de ponerme en contacto con ustedes, he seguido presentando quejas por sede electrónica pidiendo, por ejemplo, los documentos q afirmen o no si la zona de ocio Summer Market cumple con la normativa o ha pasado la inspección de sanidad, sigo pidiendo que cesen los conciertos en directo en el chiringuito que NO están permitidos por pliego técnico del ayuntamiento, ...

1.6. Mediante escritos de 26/08/2025 y 27/08/2025 la persona interesada presentó una copia de los nuevos escritos de denuncia presentados ante el Ayuntamiento de Oliva, así como de fotografías y archivos de vídeo, representativos de las molestias que expone que vienen padeciendo por el funcionamiento de las actividades de referencia.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como a los derechos al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

La lectura de los documentos que integran el expediente de queja nos permite apreciar que son dos las cuestiones que se plantean en el mismo; por una parte, la respuesta dada por el Ayuntamiento de Oliva a los escritos por los que la persona interesada denunciaba los hechos molestos que padece y realizaba determinadas peticiones; y, por otro lado, las actuaciones realizadas por la citada

administración municipal en relación con el problema de contaminación acústica que padece y denuncia.

En relación con la primera de las cuestiones, el análisis del informe remitido por la administración muestra que, desde el año 2022, la persona interesada se ha dirigido en diversas ocasiones al Ayuntamiento, denunciando la situación de molestias medioambientales que padece por el funcionamiento de unas actividades de ocio y solicitando su intervención. Asimismo se deduce que, a pesar de ello, la respuesta expresa que ha recibido no se produjo hasta el 01/08/2025, después de la apertura del presente expediente de queja, cuando habían transcurrido exactamente 3 años desde la fecha de su primer escrito.

Por otra parte, y en relación con el contenido de la respuesta emitida, la interesada expone que la misma es excesivamente genérica y, en todo caso, no ofrece respuesta concreta a todas las cuestiones y peticiones que, a lo largo del tiempo, ha ido planteando al Ayuntamiento de Oliva a través de sus escritos.

En resumidas cuentas, la interesada manifiesta que, aunque tras la intervención de esta institución **ha obtenido una respuesta expresa, la misma no es congruente con el contenido de los escritos y peticiones** que ha formulado al Ayuntamiento de Oliva.

Debemos recordar, al respecto de esta cuestión, que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPA) 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».

Asimismo, 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».

Finalmente destacamos que el artículo 88 LPA establece que:

1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.
Cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, el órgano competente podrá pronunciarse sobre las mismas, poniéndolo antes de manifiesto a aquéllos por un plazo no superior a quince días, para que formulen las alegaciones que estimen pertinentes y aporten, en su caso, los medios de prueba.
2. En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede

De lo anterior se colige que los administrados no sólo tienen derecho a obtener una resolución expresa respecto de las peticiones que formulen ante las administraciones locales en materias de

su competencia, sino también el derecho a que la respuesta que se les notifique dé contestación (sea congruente) a todas y cada una de las peticiones que la persona expuso.

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».

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».

La vigencia de esta disposición (en conexión con lo establecido en el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea) impone a las administraciones públicas **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 (...)».

El Tribunal Supremo ha afirmado, en consecuencia, que «la efectividad de dicho principio comporta una indudable carga obligacional para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento (...) (sentencia de 3 de diciembre de 2020, rca. 8332/2019: ECLI:ES:TS:2020:4161).

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.

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».

Consecuencia de cuanto antecede es que debamos requerir al Ayuntamiento de Oliva a que analice los diversos escritos presentados por la persona interesada, determinando las cuestiones concretas sobre las que no se haya ofrecido una respuesta expresa a la persona interesada (en particular, las solicitudes de acceso a la información que obre en aquellos expedientes en los que aquella tenga la condición de persona interesada a resultas de lo prevenido en el artículo 4 LPA), procediendo a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de las mismas, indicándole las acciones que le cabe ejercer ante las resoluciones que se le notifiquen, en caso de discrepancia.

En relación con la segunda de las cuestiones que plantea el presente expediente de queja, relativa a las **molestias que padece la interesada por el funcionamiento de unas actividades de ocio situadas en las inmediaciones de la vivienda en la que reside, así como por los comportamientos incívicos de las personas que se aglomeran en sus inmediaciones**, consideramos preciso comenzar destacando que la administración local, en la respuesta dada a la persona interesada, no niega la existencia del problema medioambiental denunciado; antes al contrario, se informa de la adopción de medidas para actuar frente a los ruidos y comportamientos incívicos que se producen.

Con ello, y aunque la administración local no aporte el resultado de las mediciones u otras actuaciones realizadas para fijar objetivamente la existencia de las molestias denunciadas, se deduce que, con carácter indiciario cuanto menos, las mismas existen.

Esto viene, por lo demás, corroborado por las fotografías y archivos de vídeo aportados por la persona interesada al expediente.

Al respecto, destacamos que el artículo 12 de Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica (en adelante, LPCA) establece 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».

Por su parte, el artículo 47 LPCA (Comportamiento de los ciudadanos) determina lo siguiente:

1. La generación de ruidos y vibraciones producidos por la actividad directa de las personas, animales domésticos y aparatos domésticos o musicales en la vía pública, espacios públicos y en el interior de los edificios deberá mantenerse dentro de los límites que exige la convivencia ciudadana y la presente Ley.
2. La nocturnidad de los hechos se contemplará a fin de tipificar la infracción que pudiera considerarse cometida y graduar la sanción que resultara imponible.

Con el objeto de evitar las molestias acústicas causadas injustamente a los vecinos afectados, los artículos 84 y 85 de la Ley valenciana Ley 6/2014, de 25 de julio, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, establecen que, previa audiencia al interesado, se podrá declarar la clausura y cierre del local, así como requerir la adopción de medidas correctoras que eviten las molestias.

En parecidos términos, el artículo 62 LPCA 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.

A mayor abundamiento y al encontrarnos ante establecimientos abiertos al público, debemos tener en cuenta lo establecido en la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos; la cual, en su artículo 4 (Condiciones técnicas generales) establece:

1. Los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos deberán reunir las condiciones necesarias de seguridad, salubridad e higiene para evitar molestias al público asistente y a terceros y, especialmente, cumplir con aquellas que establece la normativa aplicable a las actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.
2. Las anteriores condiciones deberán comprender, entre otras, las siguientes materias:
 - (...)
 - e) Condiciones de salubridad, higiene y acústica, determinando expresamente las condiciones de insonorización de los locales necesaria para evitar molestias a terceros.
 - f) Protección del medio ambiente urbano y natural

Por su parte, el artículo 43 (Medidas provisionales en supuestos de urgencia) de esta Ley establece:

1. Los órganos competentes de la administración de la Generalitat o de los ayuntamientos, cuando concurra alguno de los supuestos de urgencia o protección provisional de los intereses implicados, previstos en el artículo 44 de esta ley, y antes de iniciar el preceptivo procedimiento sancionador, podrán adoptar alguna de las medidas provisionales siguientes:
 - a) La suspensión de la licencia o autorización de la actividad.
 - b) Suspensión o prohibición del espectáculo público, la actividad recreativa o sociocultural.
 - c) Clausura del local o establecimiento.
 - d) Decomiso de los bienes relacionados con el espectáculo o actividad.
 - e) Retirada de las entradas de la reventa o venta ambulante.

A su vez, el citado artículo 44 (Supuestos de adopción de medidas provisionales) prescribe:

La Generalitat o los ayuntamientos podrán adoptar las medidas provisionales a que se refiere el artículo anterior, antes de iniciar el preceptivo procedimiento sancionador, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos de urgencia:

- (...)
2. Cuando en el desarrollo de los mismos se produzca o se prevea que pueden producirse alteraciones del orden público con peligro para las personas y bienes.
3. Cuando exista riesgo grave o peligro inminente para la seguridad de personas o bienes, o cuando se incumplan gravemente las condiciones sanitarias y de higiene.

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).

A la vista de cuanto antecede resulta clara la competencia del Ayuntamiento de Oliva para conocer y actuar en el problema medioambiental que viene denunciando la persona interesada desde el año 2022 y adoptar las medidas para investigar y fijar su realidad y adoptar, en el caso de constatarse, las medidas correctoras que resulten precisas para erradicar cuantas molestias generen, infringiendo la legalidad vigente, las referidas actividades y el comportamiento incívico de las personas que se aglomeran en sus inmediaciones.

Es cierto que, en la respuesta dada a la persona interesada, el Ayuntamiento de Oliva expone actuaciones ya realizadas y anuncia nuevas medidas, pero la presentación, después de recibido este escrito, de nuevas peticiones y denuncias por parte de la persona interesada ante la administración nos hablan de que las mismas no están siendo efectivas.

No podemos dejar de tener en cuenta, llegados a este punto, que la persona interesada viene denunciando al Ayuntamiento de Oliva desde el mes de agosto de 2022, hace ahora tres años, (y reclamando una solución) el problema que padece, sin haber obtenido la adopción de medidas que lo hayan resuelto.

Este *status quo* resulta, dicho sea con todos los respetos, absolutamente injustificado e injustificable y pone de manifiesto **un evidente caso de mala administración**.

Los vecinos que residen en las zonas contiguas a las actividades de ocio de referencia vienen padeciendo unas molestias que no tienen el deber de soportar y cuando, empleando las herramientas que el Ordenamiento Jurídico pone a su disposición para lograr su erradicación, se dirigen a la administración competente en tiempo y forma, no obtienen la solución de un problema cuya existencia, debemos destacarlo, no es negado en ningún momento por el Ayuntamiento de Oliva. Antes, al contrario, asisten al transcurso del tiempo, sin que se les ofrezca una solución satisfactoria a su reclamación.

Con ello, es evidente que se ven directamente afectados sus **derechos** constitucionales y estatutarios **al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado** (artículos 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), así como su derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del **derecho a una buena administración** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Es preciso tener en cuenta que las demoras en lograr adoptar medidas eficaces, en defensa de derechos sustanciales, como son los anteriormente citados, para reaccionar ante ruidos que afectan directa y diariamente a la calidad de vida de los vecinos, **socava la confianza de los ciudadanos en el correcto funcionamiento de las instituciones y, en última instancia, en el propio sistema democrático**.

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

En el caso que se somete ahora a nuestra consideración, y dado el largo periodo de tiempo transcurrido desde que en el año 2022 la persona interesada comenzó a denunciar los hechos

molestos que padece ante el Ayuntamiento de Oliva, no podemos concluir que la administración local haya actuado con esta debida diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.

En consecuencia, no podemos sino seguir requiriendo al Ayuntamiento de Oliva que adopte, con firmeza y determinación, todas las medidas inspectoras y correctoras de las molestias que queden constatadas al objeto de solucionar, de una manera definitiva, el problema medioambiental que la persona interesada viene padeciendo injustamente y denunciando.

3 Consideraciones a la Administración

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

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa, congruente 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.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada respecto de los escritos presentados por la persona interesada desde el mes de agosto de 2022, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas en ellos y notificándole la resolución 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 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 las actividades de ocio de referencia.
4. **RECOMENDAMOS** que, en el caso de constatarse la realidad de dichas molestias y en el marco de sus competencias en materia de protección frente a la contaminación acústica, 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.

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