

"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 2602887
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Molestias por aparato de climatización

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/06/2026 se registró un escrito identificado con el número de queja 2602887, en el que se ponía de manifiesto que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, debido a la inactividad y falta de respuesta del Ayuntamiento de Valencia ante un escrito presentado en fecha 10/02/2026 con el número de registro 00118 2026 037217 en el que se denunciaban las molestias originadas por la instalación de un aparato de climatización perteneciente a un establecimiento público.

En fecha 10/06/2026 la queja fue admitida a trámite por entender que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Valencia podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a obtener respuesta por parte de la Administración (art 21 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas así como al derecho a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

En esa misma fecha solicitamos información a la administración municipal acerca de:

- 1.-La respuesta dada a la persona interesada
- 2.- Las actuaciones realizadas en orden a la comprobación de los hechos denunciados a raíz de las denuncias presentadas, así como del resultado de las mismas.
- 3.- Informe acerca de si la instalación denunciada cumple la normativa vigente en materia de urbanismo y de contaminación acústica, realizando, en su caso, las comprobaciones que se consideren necesarias con carácter previo a la elaboración de la respuesta a este requerimiento de información.

En informe de fecha 18/06/2026, lejos de dar respuesta a la información expresamente solicitada por esta institución, el Ayuntamiento de Valencia se limita a indicar que ha solicitado al Servicio de Inspección Municipal la comprobación de las molestias denunciadas por el funcionamiento de un aparato de aire acondicionado y que, a la fecha de emisión del informe, se encuentra a la espera de recibir el correspondiente informe de inspección, señalando que, una vez recibido, se adoptarán, en su caso, las medidas necesarias para evitar las molestias que pudieran acreditarse.

Ante la insuficiencia de dicha respuesta, mediante escrito de 19/06/2026 esta institución requirió nuevamente al Ayuntamiento para que diera contestación concreta a las cuestiones planteadas en nuestra solicitud de información. No obstante, en su respuesta posterior, recibida el 23/07/2026, el Ayuntamiento volvió a limitarse a manifestar que había dado traslado del asunto al Servicio de

Inspección Municipal para la comprobación de las molestias denunciadas y que continuaba pendiente de recibir el correspondiente informe técnico.

De todo ello se deduce que el Ayuntamiento de Valencia no ha dado respuesta efectiva al requerimiento de información formulado por esta institución, ya que se ha limitado a informar de actuaciones internas de tramitación del expediente, sin proporcionar los datos, valoraciones o explicaciones expresamente solicitados y necesarios para el adecuado ejercicio de las funciones de supervisión que legalmente corresponden al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2 Conclusiones de la investigación

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja

Los ciudadanos tienen derecho a obtener una respuesta expresa, por escrito, fundada, emitida en tiempo y forma, adecuada al procedimiento que corresponda y congruente con las peticiones formuladas, todo ello sin dilaciones indebidas y con la prontitud exigida por el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En consecuencia, la Administración está obligada a dar el debido trámite a los escritos y solicitudes presentados por los interesados con la necesaria celeridad, agilidad y eficacia.

En el presente caso, la persona promotora de la queja expone haber presentado ante el Ayuntamiento de Valencia, en fecha 10/02/2026, una solicitud denunciando las molestias derivadas del funcionamiento de un aparato de aire acondicionado y solicitando la intervención municipal para comprobar los hechos y adoptar las medidas oportunas.

Sin embargo, de la información obrante en el expediente se desprende que, transcurridos más de cuatro meses desde la presentación de dicha solicitud, el Ayuntamiento no había realizado las actuaciones de comprobación necesarias ni había dado una respuesta efectiva a la interesada.

Entre las funciones del Síndic de Greuges se encuentra la de velar por el derecho a una buena administración, lo que le permite controlar y vigilar la actividad de quienes, al frente de sus responsabilidades, tienen el deber de servir con objetividad los intereses generales y actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

En este sentido, resulta oportuno recordar que una buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de la actuación pública, garantizando un trato justo y equitativo en sus relaciones con las administraciones y desarrollando una actuación proactiva orientada a la plena efectividad de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Asimismo, una buena administración requiere que las actuaciones públicas se desarrollen con la diligencia debida, evitando retrasos injustificados y utilizando adecuadamente los recursos disponibles para alcanzar los fines perseguidos.

A estos efectos, el artículo 138.1.j) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, reconoce a los vecinos el derecho a obtener resolución expresa respecto de las solicitudes que formulen en materias de competencia de las entidades locales.

Cuando una persona pone en conocimiento de una administración local unos hechos que pueden afectar a sus derechos e intereses legítimos, en este caso relacionados con posibles molestias derivadas de instalaciones susceptibles de generar contaminación acústica, corresponde al Ayuntamiento realizar las actuaciones de comprobación oportunas, resolver expresamente y notificar dicha resolución a la persona interesada. Lo que no resulta compatible con el derecho a una buena administración es que la actuación inspectora se impulse únicamente tras la intervención de esta institución.

Esta institución viene manteniendo de forma reiterada que las molestias acústicas que se producen en los domicilios guardan una estrecha relación con derechos reconocidos constitucionalmente, entre ellos el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, el derecho a la protección de la salud, el derecho a la integridad física y moral, el derecho a la intimidad personal y familiar y el derecho a la inviolabilidad del domicilio.

Asimismo, la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, impone a las administraciones competentes importantes deberes de prevención, vigilancia y control de la contaminación acústica, correspondiendo a los ayuntamientos desempeñar un papel esencial en la comprobación de las denuncias formuladas por los ciudadanos y en la adopción de las medidas necesarias para corregir las situaciones irregulares que puedan detectarse.

En consecuencia, la demora apreciada en la realización de las actuaciones de comprobación y la ausencia de una respuesta efectiva a la reclamación presentada por la persona interesada pueden suponer una vulneración de su derecho a una buena administración y de los derechos vinculados a la protección frente a la contaminación acústica.

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, dispone que se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando no se facilite la información o documentación solicitada dentro de los plazos establecidos.

En el presente expediente, esta institución solicitó al Ayuntamiento de Valencia la remisión de un informe detallado y razonado sobre los hechos denunciados y sobre las actuaciones realizadas en relación con la reclamación presentada por la persona interesada.

En respuesta a dicho requerimiento, el Ayuntamiento remitió un informe de fecha 18/06/2026 en el que se limitó a indicar que había solicitado al Servicio de Inspección Municipal la comprobación de la queja por las molestias derivadas del funcionamiento del aparato de aire acondicionado y que se encontraba pendiente de recibir el correspondiente informe técnico.

Al considerar insuficiente dicha información, mediante escrito de 19/06/2026 esta institución requirió nuevamente al Ayuntamiento para que diera respuesta concreta a las cuestiones planteadas en nuestra solicitud de información.

No obstante, en su nueva comunicación, recibida el 23/07/2026, el Ayuntamiento volvió a limitarse a manifestar que el asunto había sido remitido al Servicio de Inspección Municipal y que continuaba pendiente de recibir el correspondiente informe.

De todo ello se desprende que el Ayuntamiento de Valencia no ha dado respuesta efectiva al requerimiento de información formulado por esta institución, puesto que se ha limitado a informar de actuaciones internas de tramitación y de la solicitud de un informe inspector todavía no emitido, sin facilitar los datos y explicaciones expresamente requeridos para el correcto desarrollo de la investigación.

En consecuencia, de conformidad con el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, procede considerar que el Ayuntamiento de Valencia ha incurrido en una situación de falta de colaboración con el Síndic de Greuges, al no haber facilitado la información solicitada en los términos requeridos para el adecuado ejercicio de las funciones de supervisión atribuidas legalmente a esta institución.

3 Consideraciones a la Administración

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

1.- RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de resolver expresamente y notificar en plazo las solicitudes y reclamaciones presentadas por los ciudadanos, 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.

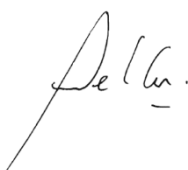
2.- RECOMENDAMOS que impulse con la máxima diligencia la tramitación del expediente iniciado a raíz de la solicitud presentada por la persona interesada el 10/02/2026, practicando sin más demora las actuaciones de comprobación e inspección necesarias para determinar la realidad y alcance de las molestias denunciadas.

3.- RECOMENDAMOS que, una vez concluida la actividad inspectora, dicte y notifique a la persona interesada una resolución expresa, motivada y congruente con las pretensiones formuladas en el plazo máximo de 15 días desde la presente resolución.

4.- RECORDAMOS el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, facilitando de forma completa, suficiente y dentro de plazo la información que le sea requerida en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

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