



"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** 2503592

**Materia** Servicios públicos y medio ambiente

**Asunto** Solicitud de información sobre una actividad generadora de molestias. Falta de respuesta.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja, presentada el 22/09/2025, ha sido la demora del Ayuntamiento de Rafal en dar solución a las molestias derivadas de una actividad de "cafetería con ambiente musical". La persona ha solicitado al Síndic: solución a esta situación.

Admitida la queja a trámite, hemos requerido al Ayuntamiento informe sobre el cumplimiento de su obligación de contestar los escritos de la persona de 25/07/2025 (reiterado el 21/09/2025) solicitando información sobre dicha actividad: normativa aplicable, características en cuanto a límite de ruido, medidas correctoras y horarios. Hemos precisado al Ayuntamiento: «A la vista de la solicitud de la persona, dicha respuesta deberá hacer referencia a las medidas previstas por el Ayuntamiento para el control de la actividad en cuestión».

El informe municipal de 30/10/2025 ha expuesto (en resumen) que la persona ha presentado varios escritos. Así:

- El 10/06/2025 solicitó información sobre la actividad, si cumplía con las medidas de insonorización, solicitó que el Ayuntamiento vigilara que las ventanas permanecieran cerradas cuando se utilizara la música y que comprobara si la puerta de acceso tenía cierre automático. Solicitud una medición de sonido.

El Ayuntamiento le remitió vía electrónica (tal como la persona solicitó) certificado sobre el tipo de licencia y la fecha de concesión. Sin embargo, la persona no lo recibió.

- El 23/06/2025 solicitó información sobre las condiciones de insonorización de la actividad, si el Ayuntamiento hacía mediciones de sonido, si debía tener las ventanas continuamente cerradas y puerta con cierre automático.

El Ayuntamiento requirió informe a los servicios técnicos municipales y a la Policía Local.

- El 25/06/2025 la persona solicitó la revisión de la actividad para comprobar si cumplía con la normativa vigente, y en caso contrario, que el Ayuntamiento solucionara la situación.

El 17/07/2025 los servicios técnicos municipales emitieron informe «y por error se le remitió» a la persona. Adjunta minuta de salida y justificante de recepción. Dicho informe se remite a la ordenanza municipal que regula, en resumen, el deber de autocontrol de los titulares de las actividades en materia de ruidos y la potestad inspectora municipal.



- El 25/07/2025 la persona solicitó información y la adopción de medidas correctoras en materia de contaminación acústica y horarios de funcionamiento.

- El 21/09/2025 la persona solicitó nuevamente contestación a varias cuestiones (semejantes a las anteriores).

El Ayuntamiento ha adjuntado al Síndic la relación de las quejas presentadas por la persona y las intervenciones de la policía local. Ha afirmado, además:

En cuanto a la obligación de contestar a las solicitudes presentadas por los interesados, no es que no se haya contestado, sino, que la administración también tiene un plazo para contestar a las solicitudes y más teniendo en cuenta que los meses de verano, el personal está de vacaciones, habiendo transcurrido un plazo inferior a dos meses desde que la Sra. (...) presentó su solicitud en el Ayuntamiento (25/07/2025) y se dirigió al Defensor del Pueblo (22/09/2025).

Ha concluido que está pendiente la emisión de un nuevo informe de los servicios técnicos municipales para contestar a las cuestiones planteadas por la interesada. En cuanto esté emitido, le remitirá toda la información.

Trasladado el 31/10/2025 dicho informe a la persona titular de la queja, no nos ha presentado alegaciones.

#### En esta situación, concluimos

El Ayuntamiento nos ha informado el 30/10/2025 que ha dado respuesta a varias de las solicitudes de la persona en relación con las molestias derivadas de la actividad referida y está pendiente la emisión de un informe técnico para contestar las cuestiones expuestas por aquella.

Por tanto, aún no ha dado solución al problema planteado por escrito por la persona desde, al menos, el 10/06/2025. Ya entonces solicitaba no sólo información, sino la vigilancia del cumplimiento de las medidas de funcionamiento de la actividad y una medición de sonido.

Por tanto, el Ayuntamiento debe reflexionar sobre su afirmación relativa a que está en plazo para darle respuesta argumentando, para defender su posición que, en verano, su «personal está de vacaciones». La persona solicitaba la adopción de medidas el 10/06/2025 y ha presentado su queja al Síndic el 22/09/2025.

El descanso del personal municipal no debe condicionar el respeto que la persona reclama a sus derechos. En el fondo, está reclamando el respeto a su derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) como espacio que debe quedar protegido de cualquier agresión exterior (ruidos, vibraciones, etc) que ponga en grave peligro la salud de las personas como consecuencia de una acción u omisión de los poderes públicos.



El descanso del personal municipal es un hecho estacional, como recuerda el propio Ayuntamiento. Sus consecuencias en el servicio deben ser previstas. Las deficiencias organizativas de la Administración no deben cargarse sobre la ciudadanía.

Ahora bien, dado que la persona no ha presentado alegaciones al informe municipal, debemos estimar, en buena fe, que el Ayuntamiento va a dar solución al problema planteado.

En definitiva, dado que precisábamos al Ayuntamiento que «A la vista de la solicitud de la persona, dicha respuesta deberá hacer referencia a las medidas previstas por el Ayuntamiento para el control de la actividad en cuestión» y este informe que remitirá a la persona el resultado del informe técnico pendiente de emisión a 30/10/2025, si a 30/11/2025 el Ayuntamiento no ha puesto a disposición de la persona respuesta a sus solicitudes para la adopción de **medidas para el control efectivo de la actividad**, esta podrá presentar nueva queja al Síndic.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando (en los términos expuestos) que el Ayuntamiento solucionará el problema planteado por la persona. Acordamos asimismo la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana