

"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 2504024
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Molestias por contaminación acústica procedente de vivienda turística

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 21/10/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por las molestias que padece por los ruidos y demás comportamientos incívicos que se producen en una vivienda, destinada al alquiler turístico, ubicada en las inmediaciones de su lugar de residencia.

En concreto, la persona interesada expuso en su escrito de queja:

Hablo en mi nombre, así como en el de mi mi mujer, (...), y en el mi hijo de 2 años, (...). Los 3 estamos empadronados en (...), playa Muchavista, El Campello. Nos dirigimos a usted, como la mayoría supongo, porque estamos desesperados. No sabemos que hacer ya. La situación es que desde marzo de 2025, el chalet situado en carrer (...), y que colinda con nuestra vivienda por la parte de atrás, se ha comenzado a alquilar como vivienda turística con licencia (...).

El propietario ha alquilado la vivienda una arrendataria que es quien gestiona el alquiler turístico. (...). Se alquila a grupos de hasta 18 personas, que van cambiando cada semana, y que vienen al chalet con el objetivo de montar fiestas y jaleo, poniendo música constantemente en el jardín, con altavoces, y a veces de madrugada. Nos hemos llegado a encontrar colillas en jardín, y se pasan el día borrachos, gritando, insultando etc. Es imposible vivir así.

La situación es insostenible, pues tenemos un bebé de 2 años y no sabemos que hacer, pues no podemos ir contra los huéspedes al cambiar los grupos cada semana. Hemos hablado con la propietaria en numerosas ocasiones, he llamado a la policía múltiples veces, y les avisan de las multas etc, pero al cambiar el grupo cada semana, no tiene mucho efecto.

La situación es que he hablado con la policía local, y he puesto una denuncia en Julio de 2025: No pueden hacer nada. Me ha dicho que como mucho pueden hacerme un informe con la lista de llamadas que he hecho así como sus actuaciones, pero que no pueden hacer más, y me ha dicho que me busque un abogado (No se para qué, pues tampoco específica). Pero que no me pueden ayudar. No me han dado justificante de la denuncia tampoco.

He llamado al ayuntamiento de Campello numerosas veces: secretaría, urbanismo etc. He puesto una instancia por escrito en julio de 2025 solicitando su ayuda, pero no me han contestado. En conversación telefónica previa instancia me dijeron que tampoco me pueden ayudar pues según refieren, ellos no dan las licencias. Y me han mandado a que hable con turismo.

He hablado con el servicio territorial de turismo: también me han dicho que no pueden hacer nada. Me ha dicho que puedo poner una queja, que puse en agosto de 2025: la número 1915 (trámite 1915), pero que son quejas para ver si está todo en regla o quejas que hace los inquilinos. Se supone que un inspector revisará el caso, pero nunca podrá

detectar ruidos y nuestro malestar (honestamente me ha querido decir que voy a perder el tiempo y no servirá para nada).

1.2. El 03/11/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de El Campello 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 el escrito presentado 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 información sobre «las medidas adoptadas para contrastar las molestias denunciadas por el interesado y, en el caso de confirmarse, sobre las medidas implementadas para paliar los ruidos y demás comportamientos incívicos que se vienen produciendo».

1.3. El 27/11/2025 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe, entre otras cuestiones, se exponía:

(...) Una vez detectada la falta de respuesta, se solicitó a los servicios de Policía Local y Actividades, informes específicos sobre los hechos denunciados, a fin de aclarar las actuaciones realizadas y las competencias municipales respecto la licencia de vivienda turística, incorporados a la presente informe- contestación.

- Una vez obtenidos los informes de los servicios municipales, con fecha 26 de noviembre de 2025, se procedió a emitir y notificar una contestación formal al interesado, adjuntándose al presente informe-contestación.

TERCERO.- En cuanto a la posible afectación del derecho a una buena administración y de los derechos al descanso, la salud, la vivienda digna y el medio ambiente adecuado, se informa que, si bien han existido actuaciones municipales — especialmente por parte de la Policía Local—, la falta de contestación expresa al escrito presentado en su día por el interesado no se ajusta plenamente al deber de ofrecer una respuesta en un plazo razonable. Esta situación ha sido ya corregida mediante la comunicación formal remitida al interesado y mediante la adopción de medidas internas orientadas a mejorar el seguimiento de los plazos y la contestación de escritos ciudadanos.

Asimismo, se considera que las conductas denunciadas, consistentes en ruidos, música elevada y comportamientos incívicos derivados del uso turístico del inmueble, son susceptibles de afectar negativamente a los derechos al descanso, la salud y un medio ambiente adecuado. El Ayuntamiento ha venido actuando dentro del ámbito de sus competencias, habiéndose producido intervenciones reiteradas de la Policía Local, advertencias a los ocupantes, seguimiento de la posible reiteración de las incidencias y evaluación de actuaciones sancionadoras conforme a la Ordenanza de Convivencia Ciudadana y a la normativa acústica vigente.

Del mismo modo, cuando se constate una reiteración documentada de las molestias, se procederá a comunicar los hechos al órgano autonómico competente en materia de viviendas turísticas, a los efectos oportunos

1.4. El 28/11/2025 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 28/11/2025 la persona interesada presentó alegaciones. A través del escrito presentado, la persona interesada expuso, entre otras cuestiones, que las molestias continuaban existiendo y solicitaba nuevamente la realización de actuaciones de inspección del funcionamiento de la

actividad y, en particular, la realización de mediciones sonométricas que permitiera determinar, objetivamente, el cumplimiento o incumplimiento de los límites de emisión de ruidos.

1.6. El 07/01/2026 dirigimos al Ayuntamiento de El Campello una nueva petición de informe por el que solicitamos que nos remitiese información actualizada sobre las actuaciones de inspección realizadas para determinar la realidad de los hechos molestos denunciados y para reaccionar y erradicar aquellas infracciones y comportamientos incívicos que queden constatados, en el ejercicio de sus competencias en materia de prevención de la contaminación acústica.

Esta petición, como se expuso en la resolución dictada, se basó en que,

De la lectura de lo informado por la administración local no es posible deducir que la misma, en el ejercicio de sus competencias en materia de prevención de la contaminación acústica, haya desarrollado actuaciones de inspección y control del correcto funcionamiento de la actividad de alquiler turístico que se desarrolla en la vivienda de referencia y que haya permitido determinar la realidad de las molestias denunciadas y, en el caso de quedar constatadas, que haya impuesto las medidas correctoras precisas para erradicarlas y garantizar así el ejercicio compatible de dicha actividad con los derechos a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado de los vecinos.

1.7. El 27/02/2026 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe, tras relacionarse las diferentes llamadas recibidas por parte de vecinos que denunciaban las molestias y las actuaciones practicadas, se exponía:

Como resumen, del listado adjunto, destacan dos aspectos. Que desde la emisión del primer informe en Noviembre 2025, no han existido más molestias registradas en el sistema de esta Policía, siendo la última en Agosto 2025, recalcado todo ello con la conversación que mantuvo el Instructor en esa fecha, con el denunciante, anunciando que no había habido más molestias desde Agosto y esperaba que volvieran con la semana santa o con la época estival. Por ello sorprende la comunicación del denunciante al Síndic, en Diciembre 2025: "la persona interesada expuso que las molestias continúan existiendo", puesto que las mismas no habían sido comunicadas a esta Policía, ni constan en registro. Y en segundo lugar, sobre la existencia de las molestias, a juicio del que suscribe, quedan más que constatadas, con el volumen de avisos arriba enumerado, las resoluciones practicadas y el expediente sancionador abierto por los mencionados motivos. Todo su conjunto permitiría elevar el informe a la autoridad competente (Conselleria en la materia), para su tramitación como expediente sancionador, por el uso inadecuado de la vivienda o la ausencia de la licencia correspondiente, como así se solicitó en el primer informe demandado.

Como medidas adoptadas contra estas molestias, se pueden reflejar: Expediente sancionador por Ordenanza de Convivencia Ciudadana n.º 0043194047, de fecha 24-08-25 por "Perturbar el descanso y la tranquilidad de los vecinos y viandantes, entre las 23:00 y las 7:30 horas, mediante el funcionamiento de aparatos de televisión, radio, musicales y otros aparatos", por un importe de 200 €. Igualmente se ha atendido todos los requerimientos del denunciante, comprobando el alcance de las molestias y actuando de forma proporcional a la gravedad de las mismas, y en función de los medios disponibles. En cuanto a las pruebas sonométricas, no están al alcance de esta Policía a día de hoy, por su complejidad técnica, falta de medidor actualizado, volumen de quejas que se reciben por igual o parecidos motivos, y la escasez de efectivos en el turno de noche, aunque por parte de la Jefatura se está trabajando en la resolución de esa cuestión.

Recalcar nuevamente que en Noviembre se contactó por parte del Instructor telefónicamente con el denunciante, mostrando interés por la situación, y este comunicó que parecía que el estado actual es de tranquilidad en cuanto a las quejas, resaltando que desde el verano no se han producido molestias, pero que teme que cuando lleguen las vacaciones de Navidad, Semana Santa o Verano, éstas se reproduzcan como en el ejercicio anterior.

Igualmente, constatar que por parte de esta Policía en el pasado informe, se solicitó que fuera remitido de Oficio, por el Ayuntamiento, al departamento correspondiente de la Conselleria, para aperturar los expedientes sancionadores correspondientes, si fuera el caso, con el fin de evitar estas continuas molestias a los vecinos, o comprobar si la documentación necesaria para la explotación de la actividad se encuentra en regla. A día de hoy, se va a proceder a la remisión directa del mismo, desde esta Policía, al departamento correspondiente de Conselleria, para, nuevamente “aperturar los expedientes sancionadores correspondientes, si fuera el caso, con el fin de evitar estas continuas molestias a los vecinos, o comprobar si la documentación necesaria para la explotación de la actividad se encuentra en regla”.

1.8. El 05/03/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.9. El 06/03/2026 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expone lo siguiente:

Habiendo leído el informe de la policía que es muy completo, Queda claro que no es solo a nosotros a quien nos molestan, sino que son numerosas las llamadas de los vecinos colindantes. No son solo las mías. Este verano además se va a volver a repetir.

Si es posible, además de la sanción, lo mejor es la elevación de este informe a la conselleria, como ya ellos mismos hablan en el informe, y que a ser posible les retiren la licencia.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera vulnerado 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 a la salud, el descanso y al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El objeto del presente expediente de queja, tal y como se estableció en la resolución de inicio del presente procedimiento, se centra en las molestias que padece la persona interesada y su familia por el funcionamiento de una actividad de alquiler turístico de vivienda y las actuaciones que, en relación con esta cuestión, ha desarrollado el Ayuntamiento de El Campello a la vista de las denuncias que aquella ha formulado.

Analizando los informes remitidos por la administración, consideramos preciso destacar las afirmaciones realizadas por el Ayuntamiento de El Campello cuando, respecto del problema medioambiental denunciado, señala que «a juicio del que suscribe, quedan más que constatadas, con el volumen de avisos arriba enumerado, las resoluciones practicadas y el expediente sancionador abierto por los mencionados motivos».

Confirmados los hechos molestos denunciados por la persona interesada, corresponde analizar las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de El Campello para reaccionar frente a las infracciones e incumplimientos detectados.

En relación con esta cuestión, observamos que la administración local expone que va a dar traslado del asunto y sus antecedentes a la conselleria con competencias en materia de autorización de viviendas turísticas, para que controle la posible comisión de infracciones.

Debiendo valorar positivamente esta actuación, hemos de tener en cuenta, no obstante, que nos enfrentamos a materias distintas: una cosa es el procedimiento de autorización y control de la vivienda turística y otra cosa es el tratamiento y reacción frente a las molestias por contaminación acústica, donde las competencias (en la mayoría de los casos) corresponden a las administraciones locales.

Al respecto, establece 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, 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 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).

Por otra parte, y dada la presencia de personas menores de edad en la unidad de convivencia que se está viendo afectada por los ruidos que sistemáticamente se producen como consecuencia del funcionamiento de la vivienda de alquiler turístico de referencia, resulta ineludible tener en consideración **la obligación de esa administración de primar, como interés principal, el interés superior de los citados menores**, frente a cualquier otro legítimo que pudiera concurrir (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

En este sentido, consideramos preciso recordar que los citados preceptos prescriben:

Artículo 2 (Interés Superior del Menor):

1. Todo menor tiene derecho a que **su interés superior** sea valorado y considerado **como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan**, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

(...)

4. En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del menor deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes.

En caso de que no puedan respetarse todos los intereses legítimos concurrentes, **deberá primar el interés superior del menor sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.**

Las decisiones y medidas adoptadas en interés superior del menor deberán valorar en todo caso los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados. (la negrita y el subrayado son nuestros).

Artículo 11 (Principios rectores de la actuación administrativa):

1. (...) **Las Administraciones Públicas deberán tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de** control sobre productos alimenticios, consumo, **vivienda**, educación, **sanidad**, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

(...)

2. Serán principios rectores de la actuación de los poderes públicos en relación con los menores:

a) La supremacía de su interés superior.

(la negrita y el subrayado son nuestros).

Por su parte, el artículo 53 (Derecho a un medio ambiente saludable) de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, reconoce el derecho de «los niños, niñas y adolescentes (...) a desarrollarse en un medio ambiente saludable y en un entorno que tenga en cuenta sus características propias. Las entidades públicas deben promover el desarrollo sostenible que les garantice este derecho».

Asimismo, tenemos en cuenta que el artículo 63 (Derecho a una vivienda digna) de esta norma establece que (la negrita y el subrayado son nuestros):

1. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a crecer y desarrollarse en una vivienda digna.

2. La Generalitat promoverá las condiciones necesarias y establecerá las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho y para **mitigar la exposición a los peligros medioambientales**, el hacinamiento, la falta de accesibilidad y la pobreza energética.

Del mismo modo, debemos tener en cuenta que el artículo 85 de esta norma determina que la «Generalitat y las administraciones locales de la Comunitat Valenciana, dentro de sus competencias, garantizarán el respeto y el efectivo ejercicio de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales de niños, niñas y adolescentes previstos en la presente ley y en el resto del ordenamiento, fomentando su participación real y efectiva en la sociedad».

Estas reflexiones se realizan, por lo demás, a la vista de lo prevenido en el artículo 1.3 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, que establece:

Las actuaciones del Síndic de Greuges tienen que atender especialmente la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia reconocidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y por la legislación sobre la infancia y la adolescencia y de quienes puedan encontrarse, de acuerdo con el artículo 19 de esta ley, en situación de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, así como la defensa de la igualdad entre mujeres y hombres. A estos efectos, el Síndic de Greuges tiene la condición de defensor de los derechos de la infancia y de la adolescencia, sin detrimento de las funciones que correspondan al Ministerio Fiscal.

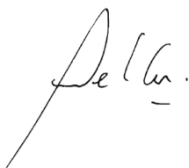
3 Consideraciones a la Administración

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

1. **RECOMENDAMOS** que, en el marco de sus competencias en materia de prevención de la contaminación acústica, y con independencia de la remisión del asunto que se anuncia a la conselleria con competencias en materia de autorización y control de viviendas turísticas, adopte **con rapidez y determinación** todas las medidas que resulten precisas para erradicarlas y lograr el pleno respeto de los derechos de la promotora de la queja y de los demás vecinos afectados.
2. En este sentido, **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL del Ayuntamiento de El Campello de primar, como interés principal, el interés superior de los citados menores, frente a cualquier otro legítimo que pudiera concurrir** (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil y disposiciones citadas de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).

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