

"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 2602527
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Molestias por ruido . Establecimiento público

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/05/2026 se registró ante esta institución un escrito, en el que se exponía que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la titular debido a la ausencia total de respuesta a diversas solicitudes relacionadas con los ruidos procedentes de un establecimiento público situado en los bajos del edificio donde reside. Las solicitudes y quejas fueron presentadas ante el Ayuntamiento de Rafelbuñol en las siguientes fechas: 18/02/2026; 02/03/2026; 26/03/2026; 16/04/2026; 19/04/2026; 04/05/2026; 06/05/2026. A fecha de presentación de la queja ninguna de estas comunicaciones ha sido contestada.

En fecha 22/05/2026 el expediente fue admitido a trámite por considerar que la presunta inactividad del Ayuntamiento de Rafelbuñol 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 al Ayuntamiento de Rafelbunyol que en el plazo de un mes remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado.

Así mismo se le advertía de que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento, por lo que debemos presumir que no se ha emitido respuesta a la reclamación formulada por la persona interesada.

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 diversos escritos ante el Ayuntamiento de Rafelbunyol los días 18/02/2026, 02/03/2026, 26/03/2026, 16/04/2026, 19/04/2026, 04/05/2026 y 06/05/2026, todos ellos relacionados con las molestias y ruidos procedentes de un establecimiento público situado en los bajos del edificio donde reside.

Según se desprende de la documentación aportada y ante la ausencia de información remitida por el Ayuntamiento, ninguna de estas comunicaciones habría recibido respuesta expresa, pese al tiempo transcurrido desde su presentación.

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 la Declaración Programática y Decálogo de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo (Vitoria-Gasteiz, octubre de 2024), en la que se señala que la buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de la actuación pública, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus relaciones con las administraciones y desarrollando una actuación proactiva orientada a la plena efectividad de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Asimismo, se recuerda que una buena administración requiere que las actuaciones públicas se desarrollen con la diligencia debida, evitando disfunciones 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 episodios de contaminación acústica, corresponde al Ayuntamiento ofrecer una respuesta expresa, motivada y congruente, realizando cuantas actuaciones resulten necesarias para determinar la realidad de los hechos denunciados y, en su caso, adoptar las medidas correctoras que procedan. Lo que no resulta compatible con el derecho a una buena administración es la ausencia de respuesta y la inactividad administrativa.

Por otro lado, la presente queja también afecta a los derechos a la salud, al descanso, a la intimidad domiciliaria, al disfrute de una vivienda digna y a un medio ambiente adecuado.

Esta institución viene manteniendo de forma reiterada que los problemas de ruido y molestias que se producen en los domicilios guardan una estrecha relación con derechos reconocidos constitucional y estatutariamente, 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.

En este sentido, el artículo 5.a) del Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, aprobado por Real Decreto Legislativo 7/2015, reconoce el derecho de los ciudadanos a disfrutar de una vivienda libre de ruido u otras inmisiones contaminantes que superen los límites legalmente establecidos.

Asimismo, la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, tiene por objeto prevenir, vigilar y reducir la contaminación acústica para evitar los daños que esta pueda ocasionar a la salud humana, a los bienes y al medio ambiente.

Dicha normativa atribuye a los ayuntamientos un papel esencial en la prevención y control de la contaminación acústica. Así, el artículo 6 impone a las entidades locales la obligación de aprobar y adaptar sus ordenanzas en esta materia, mientras que el artículo 18 exige a las administraciones competentes integrar las exigencias derivadas de la protección frente al ruido en las actuaciones relacionadas con actividades susceptibles de generar contaminación acústica.

A la vista de estas previsiones legales, no existe duda de que los ayuntamientos tienen el deber de intervenir cuando tengan conocimiento de denuncias o reclamaciones relacionadas con posibles focos emisores de ruido, debiendo comprobar los hechos denunciados y adoptar, en su caso, las medidas que correspondan para garantizar el respeto de los derechos afectados.

En consecuencia, la falta de respuesta a las reiteradas solicitudes presentadas por la persona promotora de la queja puede suponer una vulneración tanto de su derecho a una buena administración como de los derechos vinculados a la protección frente a la contaminación acústica, circunstancia que justifica plenamente la intervención de esta institución.

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, mediante escrito de fecha 22/05/2026, se solicitó al Ayuntamiento de Rafelbunyol la remisión de un informe detallado y razonado sobre los hechos denunciados, concediéndose para ello el plazo legal de un mes.

En la citada comunicación se advirtió expresamente a la Administración municipal de que la falta de remisión del informe dentro del plazo concedido podría determinar la apreciación de una situación de falta de colaboración conforme al artículo 39 de la Ley 2/2021.

Sin embargo, transcurrido sobradamente dicho plazo, el Ayuntamiento de Rafelbunyol no ha remitido el informe solicitado ni ha comunicado circunstancia alguna que justifique tal omisión.

Esta ausencia de respuesta impide a esta institución conocer las actuaciones que, en su caso, hayan podido desarrollarse respecto de las denuncias formuladas por la persona interesada y obliga a continuar la investigación con los únicos elementos de juicio obrantes en el expediente.

Por ello, de conformidad con el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, procede considerar que el Ayuntamiento de Rafelbunyol ha incurrido en una situación de falta de colaboración con el Síndic de Greuges.

Si la Administración persiste en esta actitud obstaculizadora, dicha circunstancia podrá hacerse constar en los informes que esta institución eleve a Les Corts Valencianes, con las consecuencias previstas legalmente.

2 Consideraciones a la Administración

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

1.- RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de contestar, en el plazo legalmente establecido, de forma expresa, motivada y congruente, los escritos y solicitudes presentados 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, así como en el marco del derecho a una buena administración.

2.- RECOMENDAMOS que dicte y notifique a la persona promotora de la queja una resolución expresa respecto de todos los escritos presentados los días 18/02/2026, 02/03/2026, 26/03/2026, 16/04/2026, 19/04/2026, 04/05/2026 y 06/05/2026, dando respuesta motivada a las cuestiones planteadas.

3.- RECOMENDAMOS que impulse y practique, con la mayor diligencia, las actuaciones de comprobación que resulten necesarias para determinar la realidad y alcance de los episodios de ruido denunciados por la interesada, incluyendo, en su caso, inspecciones técnicas, mediciones acústicas y cualquier otra actuación prevista en la normativa vigente.

4.- RECOMENDAMOS que, si se constata la existencia de incumplimientos de la normativa sobre contaminación acústica o de las condiciones de funcionamiento del establecimiento denunciado, adopte sin demora las medidas correctoras, cautelares o sancionadoras que resulten procedentes para garantizar los derechos a la salud, al descanso, a la intimidad domiciliaria y al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

5.- RECORDAMOS el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada en el plazo establecido y atendiendo a sus requerimientos.

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