

Expte.

DI-840/2016-6

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 18  
50001 Zaragoza

## 1- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** Tuvo entrada en esta Institución una queja que quedó registrada con el número de referencia arriba indicado, en la que se hacía alusión a las molestias que, para los vecinos de la plaza Emperador Carlos V de esta ciudad, derivaban del funcionamiento de un restaurante allí ubicado. Así, exponía la queja literalmente lo siguiente:

*“Que hemos recibido varias quejas de ciudadanos residentes en la plaza Emperador Carlos V, concretamente, en las viviendas señaladas con los números 1 y 2 de la plaza, denunciando el reiterado incumplimiento de la Ordenanza para la protección contra ruidos y vibraciones en el término municipal de Zaragoza. Motivo por el cual se presenta esta QUEJA, que tiene como fundamento los siguientes*

### HECHOS

1. Los hechos se vienen sucediendo en la vía pública, a la altura del restaurante situado entre los números 1 y 2 de la plaza Emperador Carlos V, cuando los usuarios salen a la calle y permanecen allí de manera prolongada en el tiempo (llegando a superar una hora), incurriendo reiteradamente en infracciones establecidas por la Ordenanza para la Protección contra Ruidos y Vibraciones en el Término Municipal de Zaragoza.

Según el artículo 54.2.6 de dicha Ordenanza Municipal, se considera infracción leve "cantar, gritar o vociferar a cualquier hora del día o de la noche, en la vía pública o en el interior de las viviendas, superando los niveles sonoros establecidos en el título III". Asimismo, el artículo 54.3.5. de la Ordenanza recoge como infracción grave "emitir sonidos de cualquier clase en la vía pública o en lugares de pública concurrencia superando los límites establecidos en el título III".

Es por ello que tenemos que ir hasta el Título III de la citada Ordenanza Municipal, en el que se regulan las características de medición y los límites de nivel acústico. Por un lado, en su artículo 40 describe los criterios de determinación del nivel sonoro: mientras que en el artículo 41 fija los límites en el ambiente interior, estableciendo que 'ninguna actividad o fuente sonora, excluido el ruido ambiental (tráfico o fuentes naturales), podrá producir en el ambiente interior de las viviendas o locales de una edificación, niveles sonoros medidos en dB(A) superiores a los señalados a continuación":

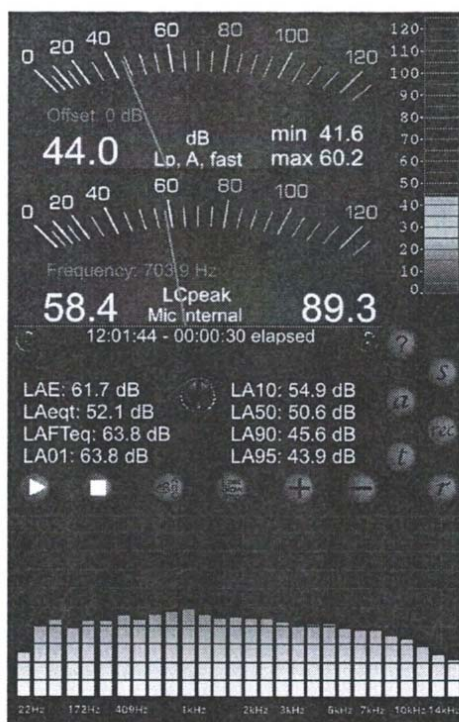
Uso	Locales	Día	Noche
		De 8.00 a 22.00 horas	De 22.00 a 8.00 horas
Sanitario *	Dormitorios	35	27
	Zonas comunes	40	30
Residencial	Piezas habitables	40	27
	Pasillos, aseos y cocinas	45	30
Docente	Aulas	40	30
	Dormitorio preescolar	35	27
Servicios terciarios	Hospedaje **	40	28
	Despachos profesionales	40	40
	Oficinas	45	45

(\*) En usos sanitarios sólo están comprendidas las zonas de hospitalización.

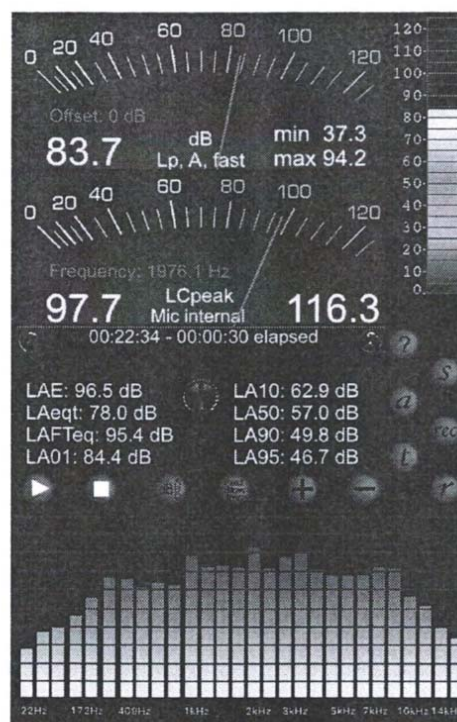
(\*\*) En hospedaje sólo están comprendidos los dormitorios.

A la vista de los datos de la tabla, y teniendo en cuenta que se trata de una zona residencial (conforme al Plan General de Ordenación Urbana y al Mapa de Ruido del Plan de Acción contra el Ruido en el municipio de Zaragoza), el límite de ruido durante la noche (desde las 22:00 a las 8:00 horas) queda establecido en 27 y 30 dB(A).

2. Sin embargo, a modo de comprobación y analítica proporcional, se realizaron dos evaluaciones de 30 segundos con una aplicación móvil, a las 12:01:44 y a las 00:22:34 horas del mismo día, que permitieron medir y estimar, sin utilidad legal, la contaminación acústica que ocasionan las actividades irregulares denunciadas:



Realizada el 26/02/2016 a las 12:01:44 horas



Realizada el 26/02/2016 a las 00:22:34 horas

Unos niveles de ruido muy por encima de lo permitido, que llegan incluso a afectar a la salud de los vecinos, provocando efectos nocivos como alteraciones del sueño, estrés o hipertensión.

3. Por último, conviene recordar que, tal y como se recoge en el ANEXO de la Ordenanza para la Protección contra Ruidos y Vibraciones en el Término Municipal de Zaragoza, "la protección del medio ambiente es una preocupación social que ha sido reconocida en nuestra Constitución en su artículo 45, en el que se proclama el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona y el deber de conservarlo. El ruido y las vibraciones constituyen la forma de contaminación más característica de la sociedad urbana actual, que produce graves afecciones tanto en la salud como en la calidad de vida de los ciudadanos, y que no sólo puede conculcar el derecho constitucional a disfrutar de un medio ambiente adecuado sino también el derecho a la salud (artículo 43) y a la intimidad e inviolabilidad del domicilio (artículo 18).

Los municipios han sido, en el ejercicio de las competencias que en materia de protección del medio ambiente les atribuye la legislación de régimen local, las administraciones que han asumido el protagonismo en la defensa de los derechos constitucionales citados frente a las agresiones por efecto del ruido y las vibraciones", todo ello dentro del "marco de los

*principios fijados por la Unión Europea en el V Programa de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, en el que se plantea como objetivo que nadie debe estar expuesto a niveles de ruido tales que pongan en peligro su salud y calidad de vida".*

*Atendiendo a todo lo anteriormente expuesto,*

**SOLICITAMOS**

*Se tenga por presentada esta queja y se proceda a llevar a cabo un estudio de la situación denunciada, que vele por el cumplimiento de las normas vigentes y por los derechos de los ciudadanos afectados."*

**SEGUNDO.-** A la vista de lo expuesto, y al amparo de las facultades otorgadas por el artículo 2.3 de la *Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora de la Justicia de Aragón*, resolví admitir la queja a supervisión con la finalidad de recabar del Ayuntamiento de Zaragoza la información precisa para conocer su fundamento y proceder en consonancia.

Así, en fecha 23 de junio de 2016, desde la Policía Local se nos hizo llegar el siguiente informe:

*"Con relación al escrito del Justicia de Aragón de fecha 18 de noviembre de 2015, Código expediente DI-840/2016-6, recibido en la Secretaría Técnica de esta Policía, referido a las molestias de ruidos ocasionadas en la Plaza Emperador Carlos V, una vez solicitado informe a la Unidad de Protección Ambiental y Consumo, se le informa de lo siguiente:*

*Pese a que no se cita textualmente el nombre del establecimiento causante de las molestias, se deduce que se trata del restaurante "L...", el cual posee licencia de funcionamiento otorgada en 2003.*

*Constan en la unidad 2 mediciones de ruido realizadas en 2013 en el interior de las viviendas por molestias ocasionadas por el extractor del aire y ruido de motor procedentes de dicho establecimiento. Anteriormente se denominaba "P..." y constan otras 9 mediciones con denuncia: 1 en 2012, 1 en 2011, 3 en 2010, 2 en 2006 y 2 en 2004. No constan mediciones por molestias ocasionadas en la vía pública por los clientes del restaurante.*

*Respecto de este tipo de molestias cabe decir que, como en otros establecimientos de restauración, se deduce que los clientes salen a fumar al exterior del local y ese flujo conlleva las molestias por la estancia de unos y otros en la vía pública.*

*La Ordenanza de Protección de Ruidos y Vibraciones - OPRV- contempla como infracción leve, en su art. 54.2.f, "cantar, gritar o vociferar a cualquier hora del día o de la noche, en la vía pública o en el interior de las viviendas, superando los niveles sonoros establecidos en el Tít. III". Dichos niveles se contemplan en el art. 41 fijando los límites en el ambiente interior y art. 42 en el ambiente exterior.*

*La Ordenanza establece que deben superarse los niveles, de 27 y 30 dB(A) en el interior de las viviendas en horario nocturno, y debe quedar acreditadas mediante el protocolo de medición establecido en el que se incluye una medición de ruido de fondo, no siendo suficiente la simple percepción e interpretación de los agentes.*

*Como se ha citado anteriormente, no constan mediciones positivas realizadas en el interior de las viviendas ocasionadas por las voces de los clientes en la vía pública. En general, la realización práctica de dichas mediciones está condicionada por la alternancia de clientes en la vía pública y la intermitencia de sus voces, que conllevan dificultades para fijar la responsabilidad personal de las molestias constatadas.*

*La Unidad de Protección Ambiental y Consumo como siempre está a disposición de los ciudadanos para realizar las mediciones oportunas solicitadas a través del 092."*

**TERCERO.-** A la vista del contenido del informe anterior, y teniendo conocimiento esta Institución de una nueva normativa en proyecto sobre la materia, se resolvió solicitar una ampliación de la información remitida a fin de determinar si en la norma en tramitación se introducía alguna novedad o modificación en torno a la problemática a que se referían los presentadores de la queja.

En cumplida contestación a nuestra solicitud, desde la Unidad de control de la contaminación de la Agencia de Medio Ambiente y Sostenibilidad del Consistorio zaragozano, se nos remitió en fecha 21 de septiembre de 2016 el siguiente escrito:

*"En relación al escrito del Justicia de Aragón de fecha 12 de julio de 2016 se informa lo siguiente:*

*El Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con una ordenanza sobre ruido ambiental y vibraciones que se encuentra en proceso de modificación integral con el fin de adaptarla a la legislación vigente. No obstante, el proceso de modificación se ha venido alargando por la complejidad técnica del proyecto, encontrándose pendiente de ser sometido al Ayuntamiento Pleno.*

*En este sentido se comunica, que el proyecto de Ordenanza no ha experimentado modificaciones sustanciales respecto al informe emitido en fecha 2 de junio de 2016, recogido en el procedimiento 01-1229/2016-6.*

*Cabe indicar, que por lo que se refiere a la queja ciudadana presentada ante el Justicia, el proyecto de modificación integral de la Ordenanza, establece en el Artículo. 18*

*1. La producción de ruidos y/o vibraciones en la vía pública y en las zonas de pública concurrencia (pinares, riberas, parques etc.) y/o en el interior de los edificios deberá ser mantenida dentro de los límites que exige la convivencia ciudadana y debiendo, en todo caso, respetarse los valores límite establecidos en el Título III.*

*2. Se consideran especialmente gravosos cuando se produzcan en horario nocturno y en zonas de uso residencial, sanitario, docente, cultural y en zonas naturales sensibles*

*En la misma línea, el artículo 21, se refiere al comportamiento acústico de los ciudadanos en la vía pública y espacios abiertos (ambiente exterior)*

*1. El comportamiento de los ciudadanos en el medio ambiente exterior deberá mantenerse dentro de los límites de la buena convivencia ciudadana, sin que se produzcan ruidos y/o vibraciones que perturben el descanso y la tranquilidad de los vecinos.*

*2. Se prohíbe, con carácter general, la producción en la vía pública de todos aquellos ruidos y vibraciones que superen los valores límite de inmisión de ambiente interior y exterior de ruido establecidos en el Título III, considerándose agravante su producción en zonas de uso residencial, sanitario, docente, cultural, naturales sensibles y/o en horario nocturno...*

*... Señalar, finalmente que la modificación de Ordenanza en el marco de la ley de su territorio autonómico, fija los límites que considera los más adecuados para sus habitantes, adoptando el modelo autonómico pero difiriendo de sus propuestas en aquellas consideraciones que mejoren la gestión de los aspectos característicos de nuestra ciudad, en beneficio de sus habitantes."*

## **2- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**PRIMERA.-** La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la institución de El Justicia de Aragón establece lo siguiente:

*“1.- El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la Institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:*

*a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.*

*b) La tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.*

*c) La defensa de este Estatuto.”*

Las funciones de esta Institución son plasmadas de idéntica forma en el artículo 1 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón.

La nueva redacción del segundo párrafo del artículo 59 del Estatuto de Aragón regula, además, su ámbito competencial, disponiendo:

*“2.- En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:*

*a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.*

*b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la ley del Justicia.*

*c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón”.*

**SEGUNDA.-** Expone la queja la situación en que se encuentra una parte del vecindario de la plaza Emperador Carlos V de esta ciudad, a consecuencia de las continuas molestias que genera en su funcionamiento un restaurante allí ubicado.

La problemática surge cuando los usuarios del establecimiento *“...salen a la calle y permanecen allí de manera prolongada en el tiempo (llegando a superar una hora), incurriendo reiteradamente en infracciones establecidas por la Ordenanza para la Protección contra Ruidos y Vibraciones en el Término Municipal de Zaragoza”.*

**TERCERA.-** El análisis de esta cuestión nos lleva, en primer lugar, a

recordar el contenido del artículo 42.2 a) de la Ley de Administración Local de Aragón que dispone,

*“1. Los municipios, en el ejercicio de su autonomía y en el ámbito de sus competencias, pueden promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.*

*2. Los ámbitos de la acción pública en los que los municipios podrán prestar servicios públicos y ejercer competencias, con el alcance que determinen las leyes del Estado y de la Comunidad Autónoma reguladoras de los distintos sectores de la acción pública, serán los siguientes:*

*a) La seguridad en lugares públicos, así como garantizar la tranquilidad y sosiego en el desarrollo de la convivencia ciudadana”*

De otra parte, resulta también aplicable al supuesto la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en cuyo artículo 53 y bajo el epígrafe “*Funcionamiento*”, dispone:

*“1. Los Cuerpos de Policía Local deberán ejercer las siguientes funciones:*

*... e) Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida en el artículo 29.2 de esta Ley*

*... g) Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad*

*... i) Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello “*

Además, el artículo 5 de la Ley 7/2010, de 18 de noviembre, atribuye a los municipios la competencia para la aprobación de ordenanzas sobre contaminación acústica, el control de actividades susceptibles de causarla, el establecimiento de medidas correctoras y la imposición de sanciones en caso de incumplimiento de la legislación aplicable.

En definitiva, la administración local tiene legalmente atribuidas las competencias en materia de regulación y tutela del desarrollo de la



convivencia ciudadana y el control e inspección de la contaminación acústica, íntimamente relacionados con la obligación de garantizar la mejor convivencia.

**CUARTA.-** En esta línea, el Ayuntamiento de esta ciudad dispone de la Ordenanza para la protección contra ruidos y vibraciones en el término municipal de Zaragoza (2001), cuyo objeto es regular el ejercicio de las competencias que en materia de protección del medio ambiente corresponden al Ayuntamiento frente a la contaminación por ruidos y vibraciones, con el fin de garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar, a la protección de la salud, así como a la calidad de vida y a un medio ambiente adecuado y proteger los bienes de cualquier naturaleza, quedando sometidos a sus prescripciones, en general, todas las actividades, actos y comportamientos que produzcan ruidos y/o vibraciones que puedan ocasionar molestias al vecindario o que modifiquen el estado natural del ambiente circundante, cualquiera que sea su titular, promotor o responsable y lugar público o privado en el que esté situado (artículos 1 y 2).

La Sección 3ª de esta norma está dedicada al comportamiento de los ciudadanos en la vía pública y en la convivencia diaria, disponiendo el artículo 17:

*“1. La producción de ruidos en la vía pública y en las zonas de pública concurrencia (pinares, riberas, parques etc.), o en el interior de los edificios, deberá ser mantenida dentro de los límites que exige la convivencia ciudadana y, en todo caso, los establecidos por el título III.*

*2. Los preceptos de esta sección se refieren a ruidos producidos, especialmente en horas de descanso nocturno, por:*

*1. Tono excesivamente alto de la voz humana o la actividad directa de las personas.*

*2. Sonidos y ruidos emitidos por animales domésticos.*

*3. Aparatos e instrumentos musicales o acústicos.*

*4. Aparatos electrodomésticos y equipos de aire acondicionado.”*

En cuanto a la actividad humana, como objeto de la queja que se somete a la consideración del Justicia, prohíbe el artículo 18 *“...siempre que se superen los niveles señalados en el título III de la presente Ordenanza y en especial desde las 22.00 a las 8.00 horas,*

*Cantar, gritar, vociferar a cualquier hora del día o de la noche, en la vía pública o en el interior de las viviendas...”*

Asimismo, el artículo 54.3.5. de la Ordenanza recoge como infracción grave,

*“Emitir sonidos de cualquier clase en la vía pública o en lugares de pública concurrencia superando los límites establecidos en el título III”.*

En los artículos 51 y ss. se establece el régimen sancionador aplicable a las conductas infractoras de esta normativa.

**QUINTA.-** En las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Pamplona, septiembre 2016), se abordaron las situaciones y problemáticas derivadas de las intromisiones de ruido ambiental en el domicilio, y al efecto se efectuaron, entre otras, las siguientes consideraciones:

*< ... Otro elemento a destacar para determinar el problema del ruido es que, aun cuando el foco es externo, fundamentalmente sus efectos se padecen en un entorno doméstico. Gran parte de las víctimas de estos ruidos que genera la vida social son personas que viven en su residencia habitual y permanente, esto es, en su domicilio, el cual goza de protección jurídica frente a las intromisiones de terceros, también de los ruidos.*

*En la mayoría de los casos, se trata de la única vivienda que se tiene. Así, mientras que en los casos de ruidos que soportan quienes se encuentran en la calle o en otro lugar distinto del domicilio, cabe la huida del lugar, en el caso del domicilio, la mayor parte de la población ni puede o, simplemente, no quiere cambiarse de domicilio, sino que cese el ruido o descienda hasta los límites admisibles.*

*También en muchos de los casos, quienes habitan esa vivienda son personas ancianas, enfermas o niños, cuyas necesidades de descanso son mayores.*

*Esta problemática no ha resultado ajena a la labor de los defensores del pueblo desde su misma creación. El ruido o la contaminación acústica constituye uno de los motivos importantes de quejas que reciben... El camino andado, con las evidentes mejoras en la toma de consideración del problema social que genera la contaminación acústica y en los mecanismos de control, no ha resultado suficiente para evitar y corregir la intromisión ilegítima que siguen sufriendo infinidad de hogares españoles.*

*... Se constata que gran parte de las administraciones públicas españolas, sobre todo la municipal, no actúan debidamente cuando reciben las quejas de los ciudadanos por invasión de sus domicilios por ruidos, a pesar del reconocimiento del ruido como problema para la salud de miles de personas y de la declaración del derecho a la inviolabilidad del domicilio al más alto nivel europeo y constitucional.*

*... En algunas ocasiones, se percibe que las administraciones malinterpretan este problema del ruido como algo ajeno a ellas, como un asunto privado, propio de relaciones entre particulares o entre vecinos, en el que no deben inmiscuirse, cuando ello no es así.*

*La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 18 g), no sólo contempla la protección contra la contaminación acústica como competencia propia de los entes locales, sino que también contempla como derecho de los vecinos el exigir el ejercicio de esa competencia. Por lo que es obligada la intervención municipal ante los problemas vecinales surgidos cuando se puedan superar los máximos reglamentariamente establecidos.*

*La Ley del Ruido permite a los ayuntamientos controlar los ruidos causados por los vecinos cuando aquéllos están fuera de los límites tolerables de conformidad con los usos locales y las ordenanzas municipales.*

*Sin embargo, dado el carácter esporádico de dichas emisiones, existen graves dificultades para llevar a cabo sus mediciones de forma objetiva, siendo un instrumento más eficaz la aplicación de las ordenanzas municipales de prevención de conductas incívicas o de actos vandálicos.*

*... Una de las características de las reclamaciones que plantean problemas por el ruido proveniente de actividades recreativas es la escasa intervención administrativa en el control de su funcionamiento. La intervención municipal requiere en muchas ocasiones la necesidad de una denuncia previa de las personas damnificadas. Sin embargo, la denuncia particular no puede obviar o sustituir el ejercicio de las facultades de control y disciplina ambiental que derivan de la legislación medioambiental.*

*A estas denuncias, en la mayoría de los casos no se les da el trámite correspondiente que fija el ordenamiento. En ocasiones consiste en “girar visitas” y redactar boletines de denuncias que, al no tener consecuencia alguna, desmotivan y desprestigian la función tuitiva del servicio de inspección de la Policía Local. Es habitual que las visitas policiales den lugar únicamente a apercibimientos verbales con escasas consecuencias.*

*Dentro de este apartado puede también incluirse la dilatada*

*tramitación de los expedientes administrativos, que en la práctica suelen alargarse incluso hasta el extremo de que muchos locales objeto de la actividad administrativa han sido ya cerrados por sus dueños antes de que recaiga la decisión municipal que resuelva un procedimiento disciplinario, lo que se traduce en la sensación de impunidad de las conductas infractoras.*

*Hay que destacar que pese a que existe una acción pública en casi todas, sino en todas, las legislaciones en esta materia, en la práctica no suelen presentar denuncias, pese a la evidencia de las infracciones, ni los movimientos ecologistas, ni la ciudadanía, ni el movimiento ciudadano, por muy concienciada que esté con el problema. Quien denuncia prácticamente siempre es un residente cercano al lugar de los hechos, cuya calidad de vida se encuentra seriamente afectada por el foco emisor de la contaminación acústica.*

*Por tanto, nos encontramos ante un problema social que sólo es denunciado por quien resulta singularmente afectado.*

*La otra vía para luchar contra esta contaminación es la actuación de oficio, que lleva a cabo, con un carácter muy excepcional, la Policía Local.*

*... En los últimos años, las costumbres de ocio han variado en diversos sectores de la población. Fenómenos como el denominado “botellón”, los locales en los que desarrollan actividades de ocio las personas jóvenes o la proliferación de terrazas y veladores como consecuencia de la prohibición del tabaco en las actividades de hostelería han generado nuevos conflictos sociales que no siempre reciben una adecuada respuesta.*

*Los problemas del ruido generado por terrazas y veladores se centra en que no se respeta el espacio público en los términos en que son autorizadas las terrazas; se aumenta el número de mesas, veladores y sillas sin autorización; no se cumplen los horarios de cierre; se mantienen equipos de música pregrabada o actuaciones en vivo para “amenizar” la estancia de la clientela, cocinar en terrazas, etc., agravado todo ello por el incremento del consumo de comidas y bebidas en el exterior de muchos negocios de hostelería por la Ley “antitabaco”.*

*Desde la perspectiva de la contaminación acústica, el problema es muy complejo pues las mediciones se refieren, siempre o habitualmente, al interior de los locales, en los que se puede centrar la exigencia de responsabilidad en función del nivel de decibelios... >*

*Desde las defensorías del Pueblo, conscientes del problema que para la población implica la contaminación acústica, se quiere promover una adecuada garantía del derecho de la ciudadanía al descanso y a un domicilio*

libre de ruidos conformes con el contenido que deriva de los derechos fundamentales a la integridad física y moral, a la intimidad personal y familiar y a la inviolabilidad del domicilio. Para ello, se han formulado a las administraciones públicas una serie de propuestas y recomendaciones que deben servir para mejorar la calidad de vida de las personas y para dar una respuesta adecuada a los problemas detectados por la invasión del ruido dentro de los domicilios particulares.

En relación a la problemática expuesta en la queja sometida a la consideración del Justicia, se señaló la conveniencia de,

< Poner el foco de atención en aquellas actividades susceptibles de generar más conflictividad:

*Deben incluirse nuevas ordenanzas municipales para la protección de la convivencia ciudadana y prevención de las molestias por ruido. En esos casos deben racionalizarse los actuales horarios nocturnos que regulan los establecimientos abiertos al público, los espectáculos públicos o las actividades recreativas, para buscar el equilibrio entre el ocio nocturno y el descanso de las personas.*

*En este apartado debe incluirse las frecuencias y las medidas correctoras para autorizar fiestas en la calle que permiten excepcionar temporalmente los niveles de ruido permitidos.*

*También deben incluirse otras actividades que se desarrollan en la vía pública (venta ambulante no autorizada, celebración de espectáculos públicos sin licencia, ocupación de espacios públicos para el botellón, etc.).*

*Debe incluirse a las vibraciones, como fuente de contaminación acústica, ya que éstas se propagan fácilmente convirtiéndose en sonido, pudiendo incluso causar daños en la estructura de las viviendas y edificaciones.*

Darse una respuesta adecuada a las quejas o denuncias por actividades ruidosas:

*Las administraciones deben dar la respuesta y el impulso correspondiente a las denuncias de los ciudadanos por exceso de ruido en los domicilios que sean planteadas por las personas interesadas. Conforme con el ejercicio de la acción pública que debe reconocerse en esta materia, quienes soliciten su condición de interesados deben ser informados de todos los trámites, incluidos los expedientes sancionadores, que se puedan seguir al respecto.*

*Los defensores del pueblo consideramos que son las administraciones públicas, sobre todo los municipios, las que deben actuar desde el inicio tan pronto como reciban las primeras quejas justificadas de los ruidos de una forma eficaz y constaten que éste se produce y que supera los límites aconsejables. Son las administraciones las que pueden y deben requerir todo cese del ruido que lesione los derechos de los ciudadanos afectados y adoptar las medidas efectivas y proporcionadas para ello. En ocasiones, la simple intervención de la Administración instando al cese del ruido sirve para reducir o eliminar el problema en la fase inicial.*

*Promoverse la participación y la búsqueda de otras vías de resolución de estos conflictos ambientales:*

*Dentro de las técnicas de intervención pública que recoge la legislación ambiental, las ordenanzas pueden ser un instrumento válido para fijar mecanismos alternativos para resolver los eventuales conflictos en torno a la convivencia.*

*Sería aconsejable la creación de la figura del mediador ambiental en la Administración local, que se ocupe de agilizar las denuncias ciudadanas por ruido, facilitando información al vecino afectado de qué actuaciones realizar ante la Administración, y se encargue de propiciar soluciones indicando al titular de la actividad qué medidas podría adoptar para mitigar las molestias. Esta figura del mediador es realizada en la actualidad por los defensores del pueblo cuando reciben las quejas de los ciudadanos por ruidos molestos.*

*En todo caso se sugiere la promoción por parte de las administraciones públicas de mecanismos de participación ciudadana para la gestión de conflictos sociales derivados del exceso de locales de ocio nocturno o por el funcionamiento de actividades que generan molestias de convivencia graves y continuadas. En estos foros, en los que deben estar representados los ciudadanos y las asociaciones interesadas, es fundamental mantener un constante acceso a toda la información disponible y establecer cauces de comunicación entre las distintas partes >*

**SIXTA.-** Tomando en consideración las anteriores premisas jurídicas no puede sino concluirse que el Ayuntamiento de Zaragoza tiene competencia en el control de la legalidad en materia de convivencia ciudadana y emisión de ruidos, e instrumentos legales para atajar los problemas derivados de conductas incívicas que pudieren alterar la salud y el debido descanso de los vecinos del municipio, viniendo, por ende, obligado, a investigar y atender las reclamaciones de los ciudadanos relativas a estas materias.

Así, siendo de la competencia de la Policía Local velar por la seguridad ciudadana y garantizar la tranquilidad y el sosiego en el desarrollo de la convivencia ciudadana, parece razonable sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza que procure soluciones para la situación expuesta en la queja por las que, cumpliendo la normativa legal vigente, se ofrezcan respuestas a los ciudadanos afectados, garantizando el descanso nocturno.

**SÉPTIMA.-** Por otra parte, el informe remitido a esta Institución por la Policía Local en el estudio de la queja señalaba,

*“No constan mediciones por molestias ocasionadas en la vía pública por los clientes del restaurante.*

*Respecto de este tipo de molestias cabe decir que, como en otros establecimientos de restauración, se deduce que los clientes salen a fumar al exterior del local y ese flujo conlleva las molestias por la estancia de unos y otros en la vía pública.*

*... Como se ha citado anteriormente, no constan mediciones positivas realizadas en el interior de las viviendas ocasionadas por las voces de los clientes en la vía pública. En general, la realización práctica de dichas mediciones está condicionada por la alternancia de clientes en la vía pública y la intermitencia de sus voces, que conllevan dificultades para fijar la responsabilidad personal de las molestias constatadas”.*

Y en otras quejas de similar contenido recibidas en esta Institución, desde la Policía Local se viene transmitiendo la dificultad para canalizar estas situaciones, indicando que *“...Cuando el ruido es de esa naturaleza es muy difícil que la denuncia prospere porque la ordenanza actual obliga a identificar la fuente exacta que lo genera”.*

A la vista de ello, y puesta de manifiesto la relativa inoperatividad de la Ordenanza aplicable para dar respuesta a este tipo de situaciones que generan conflictos y perturban el descanso, podría valorarse que, al hilo del proceso de modificación de esta normativa en el que nos encontramos, se introduzca alguna fórmula o prescripción que intensifique la eficacia de este instrumento normativo de cara a una mayor protección de los administrados.

### 3- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, resuelvo **otorgar el amparo solicitado** a los presentadores de la queja y efectuar al AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA la siguiente **SUGERENCIA**:

**Primera.-** Que se procuren las soluciones más adecuadas para la situación expuesta en la queja por las que, cumpliendo la normativa legal vigente, se ofrezcan respuestas a los ciudadanos afectados, garantizando el descanso nocturno y la pacífica convivencia ciudadana.

**Segunda.-** Que, al hilo del actual proceso de modificación de la *Ordenanza para la protección contra ruidos y vibraciones en el término municipal de Zaragoza*, se valore la posibilidad de introducir alguna fórmula o prescripción que intensifique la eficacia de este instrumento normativo, dotando así a las personas afectadas de mayor protección ante situaciones como las que describe la queja.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 22 de diciembre de 2016**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN (e.f.)**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**