

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS I AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (CONTAMINACIÓ ACÚSTICA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de novembre de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La manca d'actuació municipal eficaç per solucionar les molèsties de soroll que patia pel funcionament d'un supermercat.
- Havia presentat diverses denúncies per aquests fets.
- Al mes d'agost de 2023 es van fer unes mesures sonomètriques des del seu habitatge, el resultat de les quals fou que l'activitat incomplia la normativa.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **al Districte de Nou Barris** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de novembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 7 de febrer de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada als expedients d'inspecció oberts arran de les denúncies presentades.

CONSIDERACIONS

1. Quant als expedients d'inspecció tramitats

De l'informe municipal que se'ns ha facilitat hem pogut observar que, **des de l'any 2021, consten almenys vuit expedients d'inspecció donats d'alta per les denúncies presentades**. N'han presentat tant la persona interessada com una altra persona veïna d'una altra finca que també pateix les molèsties de soroll provinents del funcionament del supermercat ubicat al carrer dels Nou Barris, cantonada amb el carrer de les Torres.

Dels cinc expedients donats d'alta l'any 2021, només consten realitzades actuacions en un d'aquests. Els altres quatre expedients, oberts anteriorment, es van acumular en aquest últim, el qual es va acabar arxivant perquè, segons l'informe tècnic de data 25 de febrer de 2022, no es va comprovar que es dugués a terme l'activitat de cuina amb elaboració de plats preparats en cap de les dues plantes que ocupa l'activitat de supermercat.

En aquest punt, des d'aquesta institució ens preguntem el següent: **per quin motiu no es fa cap referència a les molèsties de soroll a bastament denunciades en tots els expedients oberts fins a aquest moment?**

En relació amb aquestes molèsties, el Districte ens informa que es va tramitar un altre expedient, que consta també arxivat amb un informe de data 17 de gener de 2023, en el qual s'indica que ha estat impossible concretar dia i hora amb cap de les persones interessades per fer les mesures sonomètriques de comprovació del soroll provinent de l'activitat.

No és fins a l'any 2023 que es tramita l'expedient XXX. Primer es fa una visita prèvia de comprovació en data 18 de juliol de 2023. Finalment, el 26 d'agost de 2023, **es duen a terme les mesures sonomètriques**, en horari nocturn i a l'interior, des de l'habitatge més afectat, que és el de la persona promotora d'aquesta queixa, atès que el seu habitatge està situat just a sobre d'on es troba el magatzem del supermercat.

El que provoca **els sorolls són** els cops i l'arrossegament dels carretons amb els quals es traslladen les mercaderies al magatzem quan es fan les operacions de càrrega i descàrrega del supermercat, així com l'ús del muntacàrregues que aquestes operacions comporten. **Aquests sorolls incompleixen els límits establerts a l'Ordenança del medi ambient de Barcelona**, segons l'informe acústic d'AUDIOTEC de data 4 de setembre de 2023 i, per aquest motiu, en data 7 de desembre de 2023, es notifica al supermercat la incoació de l'expedient de protecció de la legalitat vulnerada.

Hi ha un altre expedient donat d'alta l'any 2023 que també es va acumular a l'anterior.

2. Quant al principi de bona administració i d'eficàcia administrativa

Tal com es desprèn de l'apartat anterior, **l'actuació municipal no ha estat gens àgil per comprovar les molèsties reiteradament denunciades per la persona afectada**, ja que no ha estat fins a l'estiu de 2023 que s'han fet els mesuraments acústics que constaten objectivament les molèsties manifestament exposades. I tampoc no ha estat eficient a l'hora de tramitar l'expedient de protecció de la legalitat vulnerada, atès que s'ha trigat més de tres mesos a incoar-lo, en data 29 de novembre de 2023.

El principi de bona administració i d'eficàcia dels serveis públics està recollit en el dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de drets fonamentals), en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquest dret implica disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i capaç de resoldre els problemes de les persones d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que **les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries**, i vetllar per evitar qualsevol tipus de situació de discriminació o d'abús.

En aquest cas que ens ocupa, sembla que els serveis municipals no han estat prou disposats a l'hora de poder concertar dia i hora per dur a terme les mesures sonomètriques o, si més no, això és el que ens trasllada la persona interessada.

D'altra banda, en l'escrit de queixa es manifestava també la manca d'informació quant als tràmits seguits en els expedients. En aquest punt, cal recordar que la promotora de la queixa té la condició de persona interessada en els procediments iniciats arran de les denúncies formulades i que, per tant, té els drets que li confereix l'article 53 de la Llei 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques. En concret, gaudeix del dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació del procediment, el dret a accedir als documents i obtenir-ne una còpia i el dret a formular al·legacions que s'han de tenir en compte a l'hora de redactar la proposta de resolució.

No podem perdre de vista que **l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de les persones administrades**. A més, la proximitat a la ciutadania està garantida pels principis generals que es recullen en l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. La comunicació, doncs, és una eina

fonamental perquè totes les persones tinguin una millor comprensió del funcionament de l'Administració i, d'aquesta manera, fer-la més propera a la ciutadania.

3. Quant a la garantia del dret al descans

La normativa mediambiental recull àmpliament els deures de prevenció i vigilància de les administracions per evitar, prevenir o reduir els efectes nocius del soroll ambiental, incloent-hi les molèsties i els danys que es puguin derivar per a la salut humana o el medi ambient.

Així mateix, el Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH), en la seva argumentació, posa en evidència la importància que les immissions sonores tenen en la vida de les persones, i afirma que el soroll, en la societat actual, pot arribar a representar una font permanent de pertorbació de la qualitat de vida de les persones. El TEDH també ha afirmat reiteradament que **els drets humans i les llibertats fonamentals que les autoritats han de protegir han de ser efectius i han de prevaldre.**

En aquest sentit, recordem que la Carta de drets i deures de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret que la seva vida privada, personal i familiar sigui respectada, i a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat, tolerant només les immissions innòcues o emparades en l'interès general. A més, el document disposa que **correspon a l'Ajuntament controlar tota mena d'emissions perjudicials per a la salut** (articles 13 i 31).

Per tot el que s'ha exposat, recomanem al consistori que s'esforci per assegurar que el funcionament de l'activitat del supermercat compleix els límits acústics establerts a la normativa mediambiental i, si no és així, que emprengui les mesures d'execució forçosa de què disposa per garantir els drets de les persones afectades.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació del Districte de Nou Barris no ha estat eficaç per garantir els drets fonamentals de la interessada.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que continuï diligentment la tramitació de l'expedient XXX.

- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que adopti les mesures necessàries per garantir l'execució de la resolució d'adequació de l'activitat amb un projecte de tractament acústic, un cop aquesta s'hagi notificat a la seva titularitat.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.