

Sindica de Agravios de Burjassot

Queja.3/22

Asunto: Mediación con .....

Fecha. 28/07/22

Informe sobre la queja presentada por Da. ----- en fecha 13/04/2022 basada en los siguientes hechos resumidos:

Me refiere que por parte de..... de Valencia a su paso por su domicilio en la calle-----, por los servicios de megafonía se emiten sonidos fuertes, fuera de los horarios y que supone van en contra de la ordenanza municipal, que le impiden descansar. Solicita mediación con.....

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite, ya que una de las normas es: " Podrá actuar también como mediador hacia las partes enfrentadas y proponer fórmulas de conciliación o acuerdo, siempre que las partes lo hayan consentido al inicio del proceso".

Antes de proceder a citar a ambas partes para realizar la mediación solicitada, remití escrito a la Policía Local de esta localidad a fin de que me informaran, mediante la medición de los niveles de recepción de ruidos en la vivienda de la instante, si efectivamente se emiten sonidos por megafonía que infrinjan las normas de convivencia y descanso establecidas.

El Departamento de Policía Local me remite informe y me indica entre otros lo siguiente: " El sistema de megafonía al cual se refiere la interesada es propiedad de ..... Valencia, y este el que debería de realizar la medición acústica de las molestias,.... ..... Que a fecha de este informe y desde el 16 de septiembre de 2017 no se ha recibido llamada de la interesada en relación con la megafonía de dicha estación y tampoco de otros vecinos de la zona".

A ..... le remití escrito a fin de que me informaran sobre lo siguiente:

""..... le remito el presente a fin de que me comunique si en relación a los ruidos ocasionados a la instante, han hecho las mediciones convenientes y han implantado medidas idóneas para reducir o disminuir los ruidos ocasionados en su vivienda, tal como les solicitó en su día el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Asimismo al haber solicitado la instante mediación con ustedes, le ruego me haga saber si podrían comparecer ante esta Sindicatura, en Burjassot, para intentar solucionar personalmente este tema y, señalar una fecha para ello, que sea adecuada a ambas partes.""

Dado que por parte de..... no se había contestado al escrito que les envié en fecha 26/05/2022, me pareció oportuno señalar para la mediación solicitada el día **7/07/2022 a las 11 horas**, solicitando a ..... que si fuera posible compareciera con la contestación al escrito que le había remitido y, que en el caso de que quisieran hacer alguna alegación al respecto, podrían hacérmela llegar por e-mail.

En fecha cinco de julio, un poco antes de la comparecencia para la mediación, y, a través de email, recibo contestación y me comunican entre otros:

""Asimismo entendemos que la prestación del servicio público de transporte que lleva a cabo .... en la explotación de..... se encuentra excluida del objeto y ámbito de aplicación de la Ordenanza Reguladora de la Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Burjassot, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia nº 79 de 27.04.2022, señalada como motivo de su reclamación, por lo que consideramos que esa normativa municipal no resulta de aplicación a las condiciones de la explotación ferroviaria desarrollada por esta Entidad. Del mismo modo debemos reiterar lo expuesto en nuestros informes al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana respecto a las mediciones acústicas solicitadas repetidamente por la Sra. -----, ya que entendemos que ni la legislación estatal ni la autonómica fijan límites para la medición del ruido causado por la megafonía exterior de las unidades ferroviarias, dado que en ambas legislaciones se fijan objetivos de calidad para todo un periodo, día (12 horas), tarde (4 horas) o noche (8 horas), pero no para los pocos segundos (6 segundos aproximadamente) que dura el mensaje de megafonía que motiva Las reiteradas quejas presentadas ante

distintas instancias por Doña ----- y que es lo que se mide, por lo que entendemos que realizar mediciones de un parámetro cuya limitación legal no se encuentra establecida carece de utilidad, ya fuera la medición realizada en el interior de la vivienda o en el exterior de la misma.

De todos modos queremos trasladarle, como ya se hizo en su momento al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que esta Entidad está llevando a cabo cuantas actuaciones están a su alcance para, manteniendo nuestro compromiso de facilitar la movilidad de todas las personas, minimizar las afecciones que puedan tener estas actuaciones frente a terceras personas, pudiendo únicamente solicitar comprensión y paciencia, dado que los sistemas instalados en la explotación ferroviaria son muy diversos y técnicamente complejos, por lo que cualquier actuación sobre los mismos requiere de unos plazos de ejecución que, en ocasiones, pueden parecer demasiado prolongados para las personas ajenas a la explotación ferroviarias, si bien también debemos manifestar que ..... los lleva a cabo en los plazos mínimos exigidos para su correcta ejecución""

También me refieren que lamentan las molestias que se puedan ocasionar a la instante.

En fecha 7/07/2022, se celebra la mediación solicitada entre la instante y ..... Por parte de ..... comparece D.-----, Jefe de Area de Clientes y Servicios y la ahora instante. En dicha mediación ambas partes expusieron e intercambiaron los puntos de vista que estimaron oportunos, pero lo más importante para mí, es que ....., se comprometió a realizar los cambios en las megafonías lo más pronto posible y así poder solucionar las molestias a la instante y al mismo tiempo no dejar sin información a las personas con visibilidad reducida o con ausencia de visión.

Tanto de los informes de la policía local como de ..... di traslado a la interesada, a fin de que si lo consideraba oportuno, hiciera las alegaciones que estimase oportunas, sin que me conste a fecha de hoy que las haya realizado.

Llegados a este punto, en atención al contenido inicial de la queja y los informes remitidos, procedo a resolver la presente queja en base a los datos

obrantes en el expediente y exponiendo una serie de razonamientos que espero acoja como fundamentos de la recomendación con la que finalizaré.

Los intereses contrapuestos de las partes, no deben ser obstáculo para intentar mejorar su calidad de vida, ya que todos los ciudadanos merecen que se adopten medidas para facilitar su convivencia.

Es muy necesario y muy conveniente, valga la redundancia, que las personas con visibilidad reducida y con ausencia de visión, tengan la alternativa de poder escuchar los mensajes que se emitan en las estaciones del metro, ya que no pueden acceder a los paneles escritos de información, pero también los vecinos que viven en las inmediaciones deben tener acceso a una calidad de vida legítima, por eso mismo creo que se deben adoptar medidas para que puedan cohabitar perfectamente ambas partes, sin que ninguna de ellas tenga que sufrir por la otra.

A continuación pondré una breve nota de parte de lo referido en la Ordenanza Reguladora de la Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Burjassot, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia nº 79 de 27.04.2022, que creo en mi humilde opinión sí se podría aplicar:

## Título II

Las normas de convivencia y el cuidado de la vía pública.

### Capítulo. I

La convivencia ciudadana

Art. 8. Normas básicas de convivencia y de cuidado de la vía pública.—Se prohíben las siguientes actividades:

Apartado f. "Molestar alterando el descanso de los vecinos a consecuencia de ruidos, olores molestos o perjudiciales o el ejercicio de cualquier actividad en espacios públicos o privados.....".

## Título V

Molestias por ruidos y vibraciones

### Capítulo II.

Ruidos de instrumentos y aparatos musicales

Art. 34. Preceptos generales y prohibiciones.—1. Se establecen las siguientes prevenciones:

e) Se prohíbe emitir por altavoces, desde comercios o vehículos, mensajes publicitarios y actividades análogas, sin autorización municipal previa. Excepcionalmente, podrán permitirse este tipo de actividades cuando discurren campañas electorales o actos públicos de formaciones políticas y movimientos sociales

Imagino que para dar información a las personas con visibilidad reducida y con ausencia de visión, podrían adoptarse otras medidas que no sean solamente las que se emitan por megafonía, para eso los expertos en esa área pueden estudiarlas e implantar las más adecuadas, también se podría reducir el volumen en las zonas exteriores o dejar estos mensajes para las zonas interiores de las estaciones, son apuntes míos, desde mi punto de vista en calidad de no experta en esa área.

Por lo tanto y a la vista de todo ello, estimo oportuno RECOMENDAR a ..... que adopte las medidas necesarias para disminuir en lo posible las molestias por contaminación acústica que puedan sufrir los vecinos cercanos a las estaciones de metro donde existan estos servicios de megafonía y sobre todo en el entorno de la vivienda de la ahora instante, ya que tanto las personas con visibilidad reducida y con ausencia de visión que usen estos medios de transporte como los vecinos de las referidas estaciones, tienen todo el derecho a tener un ambiente adecuado.

Daré traslado de este informe además del interesado, a ..... y a Alcaldía, a los efectos de que les conste lo actuado y remediar en lo posible los temas vertidos en esta queja.

Le agradecería que me remita informe en el que me manifieste la aceptación de la recomendación que se le realiza, o en su caso, las razones que estime oportunas para no aceptarlas.

Asímismo le hago saber que este informe se publicará en la página web de esta institución una vez se haya notificado a las partes.

Atentamente le saluda.

MARIA ZAPATER COSIN

SINDICA DE AGRAVIOS DE BURJASSOT