

En materia de servicios de **transporte público**, la demanda de mejora de las conexiones de transporte interurbano entre poblaciones por no cubrir adecuadamente las necesidades de desplazamiento de los y las estudiantes que cursan estudios en población distinta a la de residencia, principalmente por tener que invertir gran cantidad de tiempo en el desplazamiento, es lo que se planteaba en la queja 18/6275, la cual hemos concluido en 2019, cerrándola sin haber apreciado irregularidad alguna tras la explicación técnica y razonada de los criterios de organización del servicio.

3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

En materia de medioambiente es frecuente recibir quejas en las que se denuncian las molestias -ruidos, olores, humos- provocadas por algún establecimiento de hostelería ubicado en las proximidades del hogar familiar. Cuando existen menores de edad en el hogar estas molestias pueden revestir especial gravedad y ocasionar perjuicios de entidad tanto en la salud como en el bienestar de estos menores.

Así, en la queja 19/4087 se denunciaba a un bar ubicado en la cercanía del domicilio del promotor por los **ruidos** que provocaba, por instalar una salida de humos y olores junto a una de sus ventanas, que ya no podían abrir, y, especialmente, por colocar un elevado número de veladores que dificultaban el tránsito por las aceras.

Las afecciones derivadas de este bar se acentuaban en este caso ya que afectaban a dos menores, hijos del interesado, que, según nos decía *“tienen reconocida una discapacidad del 79% y 87% respectivamente y severa dependencia, uno de ellos física y psíquica que le obliga a ser ingresado con frecuencia motivado por el ruidoso bar. Además utilizan bastón por problemas visuales graves y no pueden andar pegados a la pared ni por el centro de la acera”*.

Tras interesar los oportunos informes al Ayuntamiento de Sevilla para conocer la legalidad de las instalaciones y veladores denunciados, a la fecha seguimos sin obtener la misma.

En la queja 19/1709 se denunciaba la existencia de un bar junto a unas viviendas que había acondicionado una zona interior para veladores y, anexa a ésta, una zona de unos 15 metros cuadrados delimitada para esparcimiento infantil con césped artificial. Según explicaba el promotor de la queja *“resulta insoportable vivir con bienestar desde la colocación de este espacio, al congregarse todos los días a partir de las cinco de la tarde hasta las diez u once de la noche decenas de niños/as en este lugar comenzando a gritar, pegar chillidos, jugar con balones de fútbol golpeando las paredes y zona vallada, escuchándose todo esto perfectamente, como si estos niños estuvieran en el interior de mi salón, por lo que llega un momento en el que el estado de salud sobre todo mental de una persona se ve gravemente afectado, comenzando procesos de ansiedad y depresión producidos por este motivo”, añadiendo que “les aseguro que es una pesadilla, un menoscabo físico y sobre todo psicológico muy graves tanto para mí como pare mi mujer y mi hija de 8 años con las que convivo, las cuales también pasan por momentos de desesperación, ansiedad, falta de concentración y depresión”.*

Interesado informe al ayuntamiento afectado nos comunica éste que se ha incoado contra el titular de la actividad denunciada un expediente sancionador por la instalación de veladores sin licencia, y un expediente de restablecimiento de la legalidad infringida, por incumplimientos en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas. A la presente fecha estamos esperando que el interesado nos confirme que el problema se ha solucionado para poder archivar el expediente.

Por su parte, la queja 19/3461 planteaba los problemas de ruidos soportados por una comunidad de propietarios de Jerez de la Frontera (Cádiz) al haberse autorizado la instalación de hasta 9 locales en los bajos del edificio para actividades hosteleras.

Las molestias y ruidos soportados por los vecinos eran muy numerosas, pero afectaban especialmente al promotor de la queja ya que según explicaba *“La afección acústica por ruido y vibraciones afecta de manera sensible a la salud de las personas que residimos en el edificio (...), vulnerándose nuestro derecho al descanso e intimidad, generando de este modo estados de estrés y ansiedad de las personas residentes en las viviendas afectadas. En nuestro caso concreto, tenemos una niña de 8 años con una grave enfermedad*

genética (delección del cromosoma 1q4) que conlleva epilepsia y alteraciones del sueño, siendo muy perjudicial para su salud la privación de sueño, ya que pueden desencadenar crisis convulsivas”.

Tras interesar informe del ayuntamiento, recibimos una prometedora respuesta indicando que se había redactado propuesta de resolución tras la instrucción del oportuno expediente disciplinario que incluía la retirada de veladores del bar que ocasionaba las peores molestias y la suspensión de la actividad en la zona privativa del edificio.

Lamentablemente, trasladada esta respuesta al promotor de la queja nos ha comunicado recientemente la no ejecución de las medidas anunciadas y “la permanencia de los veladores en zona pública y privada, sin contar con la debida autorización de la administración local competente, con un mayor número de mesas si cabe e interrumpiendo el tránsito de acceso a los contenedores de RSU y el acceso a nuestra vivienda (ya que se colocan mesas sin autorización frente a nuestro portal y fuera de la propia fachada del bar). Por lo tanto seguimos teniendo el problema objeto de la denuncia”. A la vista de este escrito, vamos a tener que interesar un nuevo informe del ayuntamiento jerezano.

Las molestias por contaminación acústica no siempre vienen originadas por los negocios de hostelería, sino que también pueden tener otro origen, como ponen de manifiesto las quejas que habitualmente se reciben en esta Institución denunciando los **ruidos provocados por instalaciones deportivas o recreativas ubicadas en las proximidades de espacios residenciales**.

Tal ha sido el caso de la cuestión planteada en la queja 19/1752, en la que una vecina de Peligros (Granada) denunciaba la decisión municipal de transformar un espacio verde que había junto a su vivienda en una pista de baloncesto y de fútbol “*y cuya construcción tan cerca de mi casa afecta gravemente a la calidad de vida y al descanso, debido a los ruidos provocados por el balón y al impacto continuado y fuertes vibraciones en la tela metálica que rodea las citadas pistas, generándose un estrés continuo que está afectándonos de forma perjudicial a nuestra salud y calidad de vida*”. Añadiendo que sus hijos no podían estudiar “*con el balón continuamente golpeando la valla ni descansar*

al mediodía puesto que no se cierran las pistas en hora de mediodía. La gente va a jugar a las cuatro de la tarde y el ayuntamiento hace caso omiso".

El expediente se encuentra actualmente en tramitación ante el ayuntamiento, pendiente del resultado de las pruebas acústicas ordenadas por el Consistorio.

También fue objeto de la [queja 19/2345](#) el ruido generado en la localidad malagueña de Pizarra a raíz de la apertura de una planta de reciclado, no por la planta en sí, sino por el volumen de tráfico pesado que circulaba a escasos 3 metros de las viviendas de los promotores del escrito de queja impidiendo el descanso de sus hijos menores.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Pizarra nos comunicó su intención de colocar una pantalla de protección contra el ruido, aclarando además que, aunque la planta de reciclaje estaba ubicada en el vecino municipio de Coín, estaban en marcha las gestiones para el acondicionamiento y mejora de los viales afectados por ese incremento del tránsito, dándole características de carretera, lo que se esperaba que mejorará su capacidad estructural y firme.

A la vista de esta información estimamos que el problema se encontraba en vías de ser solucionado.

En la queja 19/5620 el objeto de denuncia era el ruido generado por la apertura y cierre de una puerta de garaje anclada en la vivienda del promotor de la queja ubicada en la localidad cordobesa de Baena que, según nos decía *"Además del ruido de impacto provocado por la apertura y cierre de la puerta, el ruido ocasionado por la falta de mantenimiento y falta de engrase genera molestias insoportables, ya que perturban el descanso de los habitantes de mi casa, entre los que se encuentra una niña de 3 años que se despierta sobresaltada por las noches".*

Una queja por ruidos adquiere una dimensión muy especial cuando analizamos los impactos en menores de edad. Sus efectos y molestias generan un efecto multiplicador muy preocupante

Pese a nuestros intentos, aún no hemos conseguido que el ayuntamiento dé respuesta a nuestra solicitud de información.

Otro tipo de molestias que genera igualmente quejas son las derivadas de la **ubicación de parques caninos en zonas residenciales**. Tal es el caso de la queja 19/2742, cuyo promotor nos decía lo siguiente: *“mando este correo porque ya no se a donde vamos a acudir, tengo dos hijos de 15 y 17 años y desde hace 8 años venimos sufriendo la contaminación acústica que genera, mis hijos están desquiciados no pueden estudiar y ya no sabemos que hacer, desde las 9 de la mañana hasta las 10 de la noche de lunes a domingo, ladridos, peleas de perros, peleas de dueños de perros, etc, hemos pedido que se traslade el parque canino a una zona que no esté rodeada de bloques como está actualmente, tengo a los niños de psicólogos, esta situación es insostenible. Hemos mandado escritos al ayuntamiento pero ni caso, por favor les agradecería que nos ayudaran, no podemos más”*.

Tras valorar el problema planteado entendimos que el abordaje más oportuno sería desde el ámbito de la mediación, por lo que nos dirigimos al interesado y al Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) proponiendo una reunión al efecto. Aceptada nuestra propuesta por todas las partes, tuvo lugar con éxito la **mediación** adoptándose un acuerdo por todas las partes presentes que -como se detalla en el capítulo dedicado a mediación de este Informe- nos ha permitido archivar el expediente al considerar que el problema planteado se encuentra en vías de ser solucionado.

Por último reseñamos la [queja 19/1821](#), donde la interesada nos comunicaba que había solicitado en repetidas ocasiones una cita con la Alcaldía Presidencia o la persona titular de la Delegación municipal de vivienda, del Ayuntamiento de Utrera, para plantear la problemática, en cuanto a salubridad y sanidad ambientales, que presenta la zona colindante a su vivienda, en la que está empadronada con su núcleo familiar. Según se relataba, los miembros de la familia se veían afectados por la presencia de roedores e insectos, sin que pese a sus reiteradas denuncias, reclamaciones y peticiones de cita al Ayuntamiento, se le permitiera exponer la situación y, lo que resulta más grave, sin atender sus peticiones de **restablecimiento de condiciones de salubridad en la zona**.

Tras la admisión a trámite de la queja en cuestión, solicitamos informe al Ayuntamiento de Utrera, que nos contestó que explicaba la especial complejidad del caso, debido a las dificultades de la zona (orografía del terreno, acceso al mismo, etc). Se añadía desde el Ayuntamiento las múltiples actuaciones desde julio de 2018 a cargo de la Oficina de Salubridad Pública y Consumo, realizándose diversas visitas de inspección por técnicos de la citada Oficina, delimitando la zona y propiedades afectadas, localizando a los propietarios diversos y requiriéndoles para que procedieran a la limpieza, desinsectación y desratización de los inmuebles afectados.

En suma, tras el estudio de dicha información, como el asunto por el que acudió a nosotros la promotora de la queja se encontraba en vías de solución, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja. No obstante dejamos interesado que se agilizaran lo más posible las operaciones de limpieza, desinsectación y desratización en los inmuebles de la zona, apremiando a los titulares de los mismos y, si fuere el caso, ejecutando a su costa las actuaciones necesarias la Administración municipal previa obtención de los mandamientos y autorizaciones necesarios.

3.1.2.5. Derecho a recibir protección en el seno de la familia

3.1.2.5.1. Problemas de convivencia

En la relación cotidiana entre los miembros que integran la familia es frecuente que surjan conflictos, especialmente en los casos en que la relación familiar se halla más tensionada como ocurre en supuestos de ruptura de la relación de pareja, más aún si existen hijos comunes todavía menores de edad.

En estos casos las controversias se suscitan en torno al régimen de guarda custodia, compartida o en exclusiva para un progenitor; las visitas a los hijos del progenitor no custodio y resto de familia; quién ha de asumir y en qué proporción gastos inherentes a la crianza de los hijos; también versan las controversias sobre decisiones que trascienden la guarda y custodia