

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Barbate, de cuya respuesta se desprendía que la familia se encontraba en situación de vulnerabilidad social por concurrir en ella varios indicadores sociales, económicos y familiares, pero que, según afirmaba, aún no había sido informada formalmente de ningún procedimiento de desahucio por impago del alquiler. Se le estaba facilitando la ayuda necesaria para que pudiera cubrir sus necesidades básicas, pudiendo de ese modo afrontar el pago de las rentas del alquiler de su vivienda actual.

En cuanto al asunto concreto de la inundación, ese problema ya fue resuelto, en parte, gracias a la mediación de los servicios sociales. Se nos informó de la falta de disponibilidad de vivienda en el municipio y del deterioro de las mismas, así como de la voluntad de la corporación de no desatender este grave problema de vivienda, lo que se traducía en toda una actividad que se venía desplegando no sólo con la creación del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, sino también con otras actuaciones paralelas como la constitución y puesta en marcha del Consejo Municipal de Vivienda, como órgano colegiado de participación del Ayuntamiento, de carácter consultivo, informativo, de asesoramiento y propuesta, para la promoción de iniciativas relativas a la vivienda.

También nos trasladaron la contratación estable de personal cualificado para el desarrollo del Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas, en el seno de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social, siendo uno de sus ejes principales la Mejora del Hábitat y la Convivencia, constituyéndose también una Mesa sectorial de Vivienda. Y la puesta en funcionamiento y desarrollo del Plan Municipal del Suelo y Vivienda del Municipio, como documento de análisis, diagnóstico y propuesta de actuaciones en materia de política de vivienda municipal.

Aunque resultaba muy difícil la adjudicación a corto plazo de viviendas de alquiler social, encontrándose con un gran número de demandantes de vivienda en situación o riesgo de exclusión social en mayor o menor medida que la interesada, el proceso de formulación y desarrollo del Plan iba acompañado de planes de participación y de colaboración que posibilitaba la intervención de otros actores implicados, estableciendo la previsión de cauces de colaboración con las distintas administraciones con competencias en materia de vivienda, con lo que se contribuiría a disminuir la carencia de viviendas en el municipio.

La familia venía siendo beneficiaria de toda la atención que su situación requería, por lo que al estar inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda, podría ser beneficiaria no solo de cualquier otra medida que mejorase su situación habitacional, sino que además le serían aplicables, según su caso, las excepciones previstas en el Reglamento de Viviendas protegidas de Andalucía, o cualquier otra en la medida que resultara posible.

3.1.2.4 Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

En materia de medioambiente un tipo de queja frecuente es la que denuncia las **molestias por ruidos padecidas en el hogar familiar y procedentes de establecimientos hosteleros, de instalaciones deportivas o de prácticas incívicas como el botellón**. Unas molestias que se agravan cuando en el hogar residen personas menores sobre las que inciden estos ruidos de forma especialmente grave.

En todos estos supuestos existe una normativa muy precisa que regula estas actividades y establece condiciones en su ejercicio, incluyendo límites a los ruidos que pueden emitirse. También estipula claramente esta normativa cual es la autoridad competente para vigilar controlar y, en su caso, sancionar, el cumplimiento de estas regulaciones.

Es por ello, que las quejas recibidas en relación con las molestias derivadas de estas actividades son objeto de una tramitación estandarizada por parte de esta Institución que incluye la supervisión de la gestión realizada por las Administraciones competentes ante las denuncias y reclamaciones presentadas por particulares.

El año 2020 ha sido un año ciertamente atípico en relación a este tipo de quejas, ya que las medidas adoptadas para combatir la pandemia han supuesto un recorte muy significativo de estas actividades al limitarse la apertura de establecimientos hosteleros, ordenarse el cierre de gimnasios

y equipamientos deportivos públicos e incluso prohibir o limitar las actividades sociales en espacios públicos, persiguiéndose con especial ahínco las reuniones de personas para prácticas como el *botellón*. Todo ello se ha traducido en un drástico recorte en el número de quejas recibidas por estas actividades molestas.

Lo que no quiere decir que no se haya tramitado ninguna queja, ya que algunas se recibieron antes o después del estado de alarma.

Un ejemplo de estas quejas y estas actuaciones de supervisión lo encontramos en la queja 20/1024 en la que una comunidad de propietarios denunciaba las molestias y ruidos procedentes de una plaza aledaña donde se reunían numerosas personas que ponían música a elevado volumen e incluso utilizaban un altavoz, lo que impedía a los vecinos el descanso y la tranquilidad en sus hogares, afectando especialmente a los menores de edad, que se veían impedidos de realizar con normalidad sus actividades cotidianas o atender su obligaciones educativas.

Nuestra actuación se ha dirigido a comprobar que el Ayuntamiento adoptaba las medidas oportunas para controlar estas actividades y poner límite a las molestias generadas.

En la queja 20/1656 el origen de las molestias era un restaurante situado en los bajos de una vivienda en la que residía un menor de 8 meses. El restaurante no estaba al parecer debidamente insonorizado y los ruidos que se generaban en el mismo se transmitían directamente a la vivienda provocando tales molestias que uno de sus moradores estaba bajo medicación para poder soportarlo.

Nuestras gestiones ante el Ayuntamiento prosiguen actualmente ya que los informes remitidos no nos atestiguan que se hayan adoptado todas las medidas necesarias para poner coto a estas actividades molestas.

En la queja 20/3164 los causantes de las molestias eran los clientes de la terraza de veladores de un bar situado en las proximidades de la vivienda del denunciante, que manifestaba las dificultades de sus hijos menores para poder conciliar el sueño y descansar las horas necesarias ante la prolongación de las molestias hasta altas horas de la noche.

En este supuesto hemos orientado al interesado para la presentación de las oportunas reclamaciones ante las autoridades municipales competentes.

Más compleja es la situación cuando las molestias y ruidos denunciados proceden, no de actividades reguladas, sino de **prácticas incívicas de vecinos** o colindantes, ya sea por poner la música o el televisor a elevado volumen; por dar gritos o golpes; por arrastre de muebles; por carreras o saltos; por practicar el bricolaje; o por la presencia de perros cuyos ladridos impiden el descanso.

Aunque muchos municipios cuentan con ordenanzas que regulan estas actividades y establecen posibles sanciones por su incumplimiento, la mayoría de estas normas resultan de difícil aplicación práctica porque exigen previamente acreditar que los ruidos o molestias son "excesivos", "inadmisibles", "intolerables" o exceden de lo "socialmente permitido", todos ellos conceptos jurídicos indeterminados, que exigen de una labor interpretativa por parte de la autoridad municipal no siempre fácil de realizar.

Se trata además de actividades molestas que por lo general no son continuadas, ni se repiten en horarios predeterminados que faciliten una medición acústica. A lo que hay que añadir que en muchos casos la molestia trae causa no sólo de los ruidos vecinales, sino que también influye la deficiente calidad del aislamiento de la vivienda, o el hecho de que la vivienda se encuentre en un lugar aislado donde no existen habitualmente otros ruidos como el procedente del tráfico, lo que incrementa la sensación de molestia aunque el nivel de ruido esté dentro de los límites tolerables según la vigente normativa.

En estos casos nuestra intervención resulta compleja y difícil de articular, ya que no es fácil supervisar una actuación administrativa que en ocasiones no se produce por resultar la misma claramente ineficaz para solucionar el problema. Esto nos lleva en bastantes ocasiones a derivar a la persona

promotora de la queja a los cauces jurídicos privados, con especial referencia a las disposiciones contenidas en la legislación de propiedad horizontal respecto de las actividades molestas de vecinos.

Decíamos antes que el año 2020 había sido muy peculiar al disminuir considerablemente las quejas por ruidos y molestias generados por actividades de establecimientos, equipamientos públicos o prácticas sociales incívicas como el *botellón* como consecuencia de las medidas adoptadas para frenar la pandemia. Sin embargo, como contrapartida, **se ha producido un notorio incremento de las quejas por molestias generadas por vecinos**, especialmente durante los meses de confinamiento domiciliario obligado.

La causa de este aumento en el número de quejas por ruidos vecinales puede estar relacionada con el incremento del tiempo de permanencia de las personas en su domicilio, fuera de los horarios habituales, lo que unido a la drástica reducción del ruido ambiente derivado de la actividad laboral y especialmente del tráfico, posibilitó que se percibieran como molestas unas actividades y ruidos que normalmente pasaban desapercibidos o eran tolerados.

Ejemplo de quejas recibidas por ruidos vecinales en las que se denunciaba expresamente la afección de los mismos a personas menores son las siguientes.

a) un padre de familia denunciaba la actitud incívica de un vecino que ponía música a elevado volumen a diferente horas del día y hasta altas horas de la madrugada, lo que afectaba especialmente a su hija menor de edad. Según nos decía *"tengo una hija de 4 años y ayer tuve que dormirla a las doce de la noche con la tele puesta"* (queja 20/2561).

b) denuncia las molestias generadas por unos vecinos en los siguiente términos: *"Llevamos 6 años viviendo en esta vivienda, y desde ese tiempo estamos soportando ruidos, golpes en el suelo, zapatazos, jaleos... y todo esto en horas de descanso, (...) subí en varias ocasiones para comunicárselo pero no sirvió de nada, y nos hemos aguantado, pero desde que nació mi hija ya no soporto que mi hija no pueda dormir (...), no sabemos ya que hacer, y tengo la cuna de mi hija justo debajo de su habitación donde todas las mañanas se pone a dar golpes, arrastrar muebles, zapatazos, abrir la ventana con golpes, y mi hija se asusta y se despierta llorando"* (queja 20/3532).

c) una madre nos denunciaba las molestias provocadas por un vecino, al que describía como agresivo y violento, que entre otras cosas, daba continuos golpes y ponía la música a elevado volumen a cualquier hora del día o la noche. Todas sus gestiones y denuncias ante la policía o la comunidad de propietarios habían resultado infructuosas. Nos describía su situación con la siguientes palabras: *"Tenemos una hija pequeña de 11 meses que se despierta constantemente con los golpes, y pasa el día muy nerviosa indudablemente por la situación que vivimos. Yo he acudido a un psicólogo para ayudarme a gestionar el estrés tan grande que vivimos, y el miedo a las represalias. No sabemos que es capaz de hacernos. (...) La situación en mi casa es insostenible, no podemos prácticamente descansar, vivimos en alerta continua soportando música, golpes, vibraciones de toda la casa, insultos y gritos a diario. Necesitamos que esto acabe ya, con la máxima urgencia"* (queja 20/8309).

En todas estas quejas nuestra actuación ha ido dirigida a informar sobre los cauces posibles para solucionar el problema, explicando las limitaciones y dificultades que ello comporta.

3.1.2.5 Derecho a la protección en el seno familiar

b) Puntos de Encuentros Familiar

...

Pero, sobre todo, no nos resistimos a resaltar el significativo papel que este servicio desempeña en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes de alejamiento. Sobre este particular asunto, han sido varios los colectivos que han insistido ante esta Institución para hacernos partícipes de su malestar por la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos menores que