

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)". Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

**Queja** 2502973  
**Materia** Servicios públicos y medio ambiente  
**Asunto** Ejercicio de actividad sin licencia

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

1.1. El 29/07/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por las molestias que padecen por el funcionamiento irregular y sin licencia de una actividad de restaurante.

En concreto, la persona interesada expuso en su escrito de queja:

Éste último al parecer está ejerciendo la actividad de restaurante japonés y no tiene licencia, conforme nos informó el propio Ayuntamiento de Valencia (por resolución de dominio público)

Se presentó al Ayuntamiento un registro de entrada con número I 00118 2024 177968 de fecha 18/07/2024, por el que iniciamos la presente queja al Sindic, en el cual informamos al Ayuntamiento de esta situación, sin recibir respuesta.

Saber que las actuaciones son anteriores, con varios escritos, siendo estos los siguientes:

- Escrito primero número I 00118 2023 286663 de 27/11/2023
- Escrito segundo número I 00118 2024 152683 de 17/06/2024
- Escrito tercero número I 00118 2024 177968 de 18/07/2024

Los escritos hacen hincapié en una resolución que recibimos del Ayuntamiento, no sabemos si por error, de Ocupación de Dominio Público de fecha 08/04/2021, relativo al expediente número E-03530-2016-003968-00, en el que deja claro lo siguiente:

. (...) solicita un cambio de titularidad de la terraza del establecimiento situado en (...) bajo izquierda.

. El servicio de actividades indica que la licencia de actividad recaía sobre el (...) bajo izquierda, ejerciéndose en la actualidad una actividad distinta, sujeta a la ley 6/2014 de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades (tienda de cerámica).

. El servicio de actividades indica que en el número 17 bajo derecha hay una actividad actualmente de café bar que carece de licencia.

- Que finalmente el servicio de actividades informa que en 1990 se concedió la licencia de actividad para el restaurante "..., que incluía las dos plantas bajas izquierda y derecha, pero que la licencia se otorgó al número (...) bajo izquierda, que en la actualidad ejerce actividad de la ley 6/2014.

. Que al dividirse la actividad y recaer ahora la de espectáculos públicos en el (...) bajo derecha, debe obtener una nueva licencia de actividad.

. Finalmente la resolución de Ocupación de dominio público resuelve no autorizar la terraza para el (...) bajo izquierda, puesto que se trata de una actividad comercial (tienda de cerámica) y además el número (...) bajo derecha carece de licencia de actividad.

Que esta resolución de 2021 deja bien claro que el bajo (...) izquierda es una actividad comercial y el bajo (...) derecha no tiene licencia de actividad.

Que dicha resolución es de 2021, y que en el barrio de Ruzafa se aprobó en 2014 la Modificación Puntual del Plan Especial de Protección de Ruzafa Sur Gran Vía, en el que establece unas distancias a cumplir por los establecimientos públicos que quieran realizar una nueva actividad, en relación con los establecimientos existentes en la zona.

Que por estos motivos, el establecimiento situado en el bajo (...) derecha no ha podido conseguir una licencia de actividad que ampare su funcionamiento.

Que el Ayuntamiento responde a nuestro primer escrito desde Ocupación de dominio público, que lo derivará al área de Actividades, por ser competencia de ellos, no recibiendo nosotros respuesta alguna de Actividades.

Que el Ayuntamiento responde a nuestro segundo escrito desde Policía Local, con un informe que les pide dominio público, en el que indican que el titular del establecimiento (...) informa que no tienen terraza, ni la han solicitado, no recibiendo de nuevo noticias del área de actividades.

Que el Ayuntamiento responde a nuestro tercer escrito, otra vez desde Ocupación de dominio público, que lo derivarán al departamento de actividades por ser competencia suya, que de nuevo no recibimos respuesta alguna desde éste departamento.

Después de todo este embrollo, han pasado 1 año y 8 meses y el departamento de Actividades del Ayuntamiento de Valencia no es capaz de responder a las quejas presentadas.

Queremos que por medio de la presente queja, se solicite al Ayuntamiento la actuación inmediata y que de ser acorde a lo explicado, revoquen la licencia de actividad del establecimiento situado en (...) bajo derecha.

1.2. El 04/08/2025, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de València que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las actuaciones realizadas por esa administración para investigar los hechos denunciados por la persona interesada y, en particular, el posible ejercicio de una actividad sin contar la preceptiva licencia o autorización que ampare su funcionamiento. En el caso de que quede acreditado el incumplimiento de la normativa aplicable, expondrá las medidas adoptadas, o a adoptar, para revertir esta situación y garantizar el cumplimiento estricto de la normativa en materia de funcionamiento de actividades y, con ello, evitar la causación indebida de molestias a los vecinos».

1.3. El 14/08/2025 se registró el informe remitido por la administración, exponiendo «se adjunta informe administrativo emitido al respecto y en el que se señala que la actividad solicitada es incompatible».

1.4. El 20/08/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 11/09/2025 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expuso lo siguiente:

Tenemos constancia que este establecimiento ha traspasado la actividad en varias ocasiones, siendo los nombres comerciales: "(...)".

Que no entendemos cómo puede traspasarse una actividad, en varias ocasiones, sin contar con la licencia.

Solicitamos al Ayuntamiento que actúe lo antes posible, puesto que entendemos que se está realizando una actividad de manera ilegal, puesto que no cuenta con un requisito tan importante como es la autorización que le ampara para ejercer dicha actividad de establecimiento público.

Que de ser así no pueden adquirir nueva licencia por encontrarse vigente el Plan Especial Ruzafa Sur Gran Via (PEP-2).

Nos gustaría que se actuara tomando medidas lo antes posible, ya que los vecinos tenemos que soportar en el barrio y más concreto en esta calle el ruido producido por la acumulación de establecimientos públicos, los cuales alteran de manera importante el descanso de los vecinos.

## 2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, así como a los derechos a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 8, 9, 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

De la lectura del informe emitido por la administración municipal se deduce que la actividad que provoca las molestias denunciadas por la persona interesada es incompatible «en virtud de lo dispuesto en los artículos 28 de la Ordenanza Reguladora de Obras de Edificación de Actividades (BOP 16/07/2012) y 35 de las Normas Urbanísticas del Plan Especial de Ruzafa Sur (PEP-2) (BOP 09/12/2014) que establece condiciones de esponjamiento para determinadas actividades».

Resulta importante destacar que, a pesar de exponer el carácter incompatible del ejercicio de la actividad de referencia, ninguna consecuencia extrae de ello la administración, limitándose a su mera constatación.

Mientras tanto, la persona interesada nos traslada que continúa padeciendo las molestias que motivaron la presentación del escrito de queja y que, con ello, ve afectados los referidos derechos a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

No resulta preciso realizar ulteriores argumentaciones para concluir que la constatación de que el ejercicio de una actividad resulta incompatible y, por lo tanto, no autorizable, debe venir seguida (especialmente en el caso de que existan denuncias por la causación de molestias) del desarrollo de actuaciones de inspección para determinar el ejercicio molesto de una actividad no autorizada y para imponer las medidas que la legislación determina que deben ser adoptadas en estos casos.

Lo que no resulta permisible es que una actividad que se califica por la propia administración local como incompatible con las prescripciones aprobadas en materia de autorización de establecimientos públicos se encuentre en funcionamiento y pueda estar generando molestias por contaminación acústica a los vecinos (existiendo denuncias en este sentido), sin que se adopten, inmediatamente, las medidas que la legislación vigente establece para garantizar la vigencia y el respeto de los derechos de los ciudadanos afectados por esta situación.

Debemos recordar las prescripciones que, en este sentido y como bien conoce la administración local y las personas que prestan en ella sus servicios, establecen tanto la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica como la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos, a cuya lectura nos remitimos.

Los vecinos que residen en las zonas contiguas a la actividad de referencia vienen padeciendo unas molestias que no tienen el deber de soportar y cuando, empleando las herramientas que el Ordenamiento Jurídico pone a su disposición para lograr su erradicación, se dirigen a la administración competente en tiempo y forma, no obtienen la solución de un problema cuya existencia, debemos destacarlo, no es negado en ningún momento por el Ayuntamiento de València. Antes, al contrario, asisten al transcurso del tiempo, sin que se les ofrezca una solución satisfactoria a su reclamación.

Es preciso tener en cuenta que las demoras en adoptar medidas correctoras en defensa de derechos sustanciales, como son los anteriormente citados, para reaccionar ante situaciones de molestias por contaminación acústica que afectan directa y diariamente a la calidad de vida de los vecinos, **socava la confianza de los ciudadanos en el correcto funcionamiento de las instituciones y, en última instancia, en el propio sistema democrático.**

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de València** las siguientes consideraciones:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas que resulten precisas para investigar la realidad del funcionamiento sin licencia y generador de molestias de la actividad de referencia.
2. **RECOMENDAMOS** que, en el caso de quedar constatados los hechos denunciados, y de acuerdo con la previsiones establecidas legalmente en materia de actividades calificadas y de protección frente a la contaminación acústica, adopte, con firmeza y determinación, todas las medidas que resulten precisas para garantizar que no se ejercen actividades sin contar con las preceptivas autorizaciones y/o causando molestias a los vecinos, asegurando con ello la plena vigencia y efectividad de los derechos de estos a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana