



Suxestión dirixida ao Concello de Santiago de Compostela *para que verifique si os ruídos persisten nesa infraestrutura viaria da XXX, e que de ser así se adopten as medidas precisas e cantas solucións técnicas sexan proporcionadas á entidade do ruído*

Expediente: C.8.Q/10829/24

Santiago de Compostela, 13 de xaneiro de 2025

Sra. alcaldesa:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de XXX referente ao ruído provocado por un sumidoiro nunha rúa de Santiago de Compostela.

ANTECEDENTES

PRIMEIRO: En data do 22/04/24 o promotor deste expediente formulou queixa ante a Valedora do Pobo, na que se indica esencialmente que:

“Despois de múltiples reportes pola miña parte o Concello de Santiago de Compostela para que arranxasen o ruído provinte da tapa do sumidoiro que hai na XXX, e non obtendo resultado, acudo o Valedor do Pobo para que interceda no meu nome ante o concello que se nega a arranxar dito problema. Dito ruído sucede do sumidoiro o paso dos vehículos por encima do meso a calquera hora do día (incumprindo os decibelios máximos permitidos tanto de día como de noite, sendo de noite o caso mais grave, segundo a ordenanza xeral municipal reguladora da emisión e recepción de ruídos, vibracións e condicións dos locais, artigo 13) Incumpre con isto o dereito (artigo 5 do real decreto legislativo 7/2025 de 30 de outubro establece que todos temos dereito a un domicilio libre de ruídos) tal e como se lle trasladou nunha carta a Alcaldesa o día 21 de Abril de 2024, e a cal non respondeu nin arranxou o problema. O problema reportouse en múltiples ocasións a través da liña verde que ten o concello para estes temas e me dixeron no concello que debía usar esta vía. (ver documentación adxunta)

As incidencias péchanse sen arranxar, como ven dixer na ultima que fixen o día 29 Abril de 2023. e reafirmei na carta a alcaldesa. Se non atenden as incidencias e as cerran para cubrir estatísticas deben avisalo para que a cidadanía use outros canles. A pesares que por previas experiencias tampouco responden os escritos e queixas que se fan a través do rexistro do concello de Santiago de Compostela. Por todo a anterior respectuosamente pido a axuda do Valedor o Pobo para poder arranxar o problema que se ven carrexando dende tempo atrás (primeira incidencia reportada por escrito o 16 Setembro 2020“.

SEGUNDO.- A queixa foi admitida a trámite promovendo, dende esta institución, unha investigación sumaria e informal para o esclarecemento dos supostos en que se baseaba, requirindo o preceptivo informe ao Concello de Santiago de Compostela con data do 08/05/2024.

TERCEIRO.- Logo dos requirimentos efectuados recíbese nesta institución un informe remitido polo ente local no que se fai constar literalmente o seguinte:

“Atendendo ao encargo de data 15 de maio de 2024 realizado pola unidade de Asistencia á Xunta de Goberno Local, relativo a requirimento da Valedora do Pobo, expediente C8 Q/10829/24, no que solicita, de acordo co previsto no artigo 22.1 da Lei do Valedor do Pobo, información sobre o problema exposto nas incidencias de "Línea Verde" números: 1270370, 1354760, 1362393, 2067262, 2703033, 3028845 e outras comunicacións ao Concello

Informo:

1º.- Que consultada a aplicación de presentación de incidencias "Línea Verde" <http://www.lineaverdesantiagodecompostela.org> a situación das incidencias indicadas é, á data <este informe, a seguinte:

Número de incidencia	Estado de tramitación que figura na aplicación	Departamento/empresa concesionaria que emite comunicación de resolución	Data de comunicación da resolución
1270370	Solucionada	Viaqua	24/09/2020
1354760	Solucionada	Viaqua	30/11/2020
1362393	Solucionada	Viaqua	07/04/2021
2067262	Solucionada	Viaqua	07/12/2022
2703033	Solucionada	Viaqua	09/10/2023
3028845	Solucionada	Viaqua	18/10/2023

Todas as incidencias entraron directamente na categoría de Línea Verde "Auga/redes de sumidoiros", polo que o departamento de Atención á Cidadanía nos realizou ningunha xestión ao respecto. (Acompáñase copia da información reflectida na aplicación Línea Verde)

A Oficina de Atención á Cidadanía non dispón de información respecto das **incidencias** que a cidadanía comunica directamente aos departamento municipal "Auga/ Redes de sumidoiros" a través da aplicación informática "*Línea Verde*".

2º.- Que consultado o correo electrónico informacion@santiagodecompostela.gal (qué é o receptor dos correos enviados a través da páxina web- "Contacto co Concello" http://www.santiagodecompostela.gal/contacto_informacion.php cuxa xestión ten encomendada a Oficina Municipal de Atención á Cidadanía, introducindo como criterio de busca o correo electrónico facilitado a este Concello polo interesado, non hai ningunha mensaxe que coincida coa busca (acompañó pantallazo da busca)



3º.- A información relativa á xestión do problema que motivou a queixa corresponde ao departamento que ten encomendada a tramitación Servizos Comunitarios: Auga/Redes de Sumidoiros

Referencia: 1270370

Enviada dende: Web

Data e hora de alta: 16/09/2020 15:44:42

Tipo: AVISOS - Auga/ Rede de sumidoiros

Estado Actual: **V** Solucionada

Estado Usuario: **Prioridade:** X;

Solucionada

Dirección inicial: XXX, 24, 15703 Santiago de

Compostela, A Coruña, España

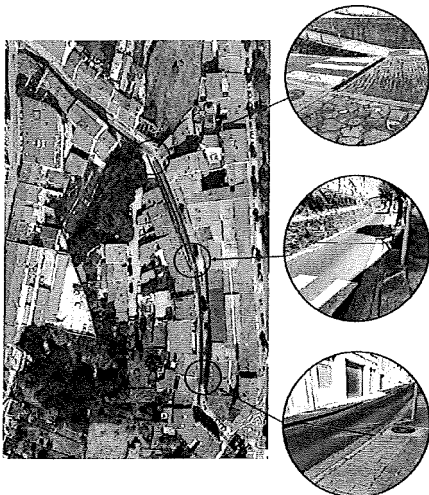
Dirección aproximada: •

XXX, 24, 15703 Santiago de Compostela, A Coruña,

Comentario:

Los tres canalones que se pueden observar en las fotos (XXX) no están anclados adecuadamente, por lo que al pasar los coches por encima de cada uno de ellos, hacen un ruido que disturba la vida normal de las viviendas en dicha calle. Se ruega arreglen el problema, el cual lleva años así. Si lo desean tengo video en el que se aprecia el ruido causado por los vehículos a su paso por los puntos mencionados y marcados en el archivo adjunto. El cual no puedo enviar puesto que en dicha página solo se permiten adjuntar imágenes. A la espera de noticias.

Fotografía principal:



Resposta para o cidadán:

Estimado/a cidadán, Infórmase que a súa incidencia resolveuse satisfactoriamente.

Sentimos moito as molestias ocasionadas. Moitas grazas por empregar a liña verde. Reciba un cordial saúdo.



> Datos de usuario



> Incidencias relacionadas



Comunicación de cambios no estado Mensaxería Asignar

Data e Hora	Usuario	Estado	Observacións
18/09/2020 11:40	PAM		Cambio de tipoloxía: Vía pública (Fochancas e Tapas de Rexistro) -> Auga/ Rede de sumidoiros
Concello: Cambio de tipoloxía: Vía Pública (Baches y Tapas de Registro) -> Auga/ Alcantarillado			
24/09/2020 10:08	David Pi		Realizada inspección in situ. En proceso de reparación.
29/09/2020 16:35	David Pi		24-09-20: procedeuse ao soldado das reixas.
Concello: Estimado/a cidadán, Informaselle que a súa incidencia resolveuse satisfactoriamente. Sentimos moito as molestias ocasionadas. Moitas grazas por empregar a liña verde. Reciba un cordial saúdo.			

> Datos da incidencial

Referencia: 1354760

Enviada dende: Web

Data e hora de alta: 24/11/2020

09:36:36 Tipo: AVISOS - Auga/

Rede de sumidoiros Estado

Actual: Solucionada

Estado Usuario: Prioridade: **1**

Solucionada



Dirección inicial: XXX

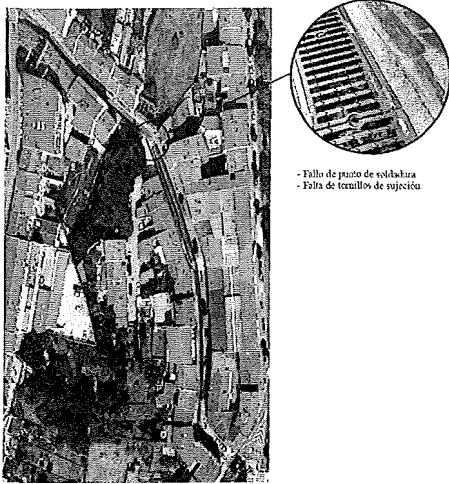
Dirección aproximada: •

XXX

Comentario:

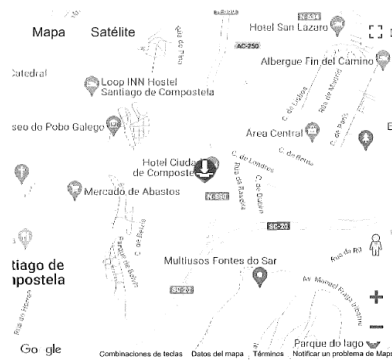
Buenos días: Debido al intenso tráfico que experimenta la calle XXX el arreglo realizado por la empresa de aguas Viaqua (reportado en la incidencia Código: 1270370) fallo, tal y como se puede ver en las fotografías adjuntas. Se ruega arreglen el desagüe, puesto que, al pasar los vehículos por encima, se produce un gran ruido. Dejar constancia que la empresa Viaqua realizo un gran trabajo arreglando los tres desagües, reportados en dicha calle. Los cuales, por su posición, y el gran tráfico que soportan cada día son difíciles de arreglar. **En futuras obras en dicha calle, por favor consideren la eliminación dichos desagües perpendiculares** en la calle, puesto que existen actualmente múltiples desagües perimetrales a lo largo de la calle. Atentamente.

Fotografía principal:



Resposta para o cidadán:

Estimado/a cidadán, Infórmase que se terá en conta a súa suxestión para futuras intervencións. Sentimos moito as molestias ocasionadas. Moitas grazas por empregar a liña verde. Reciba un cordial saúdo.



- > Datos de usuario
- > Incidencias relacionadas





Comunicación de cambios no estado

Mensaxería

Asignar

Data e hora	Usuario	Estado	Edición de notas
24/11/2020 13:05	David Permui		Sumidoiros reparados / Solicitude de modificación de deseño do espazo público Cambio de tipoloxía: Auga/ Rede de sumidoiros -> Vía Pública Urbana (fochancas, beirarrúas, varandas...)
<i>Concello: Cambio de tipoloxía: Auga/ Rede de sumidoiros -> Vía Pública Urbana (fochancas, beirarrúas, varandas...)</i>			
24/11/2020 13:08	Maria del Pilar Castro - PAM		Cambio de tipoloxía: Vía Pública Urbana (fochancas, beirarrúas, varandas...) -> Auga/ Rede de sumidoiros
<i>Concello: Cambio de tipoloxía: Vía Pública Urbana (fochancas, beirarrúas, varandas...) -> Auga/ Rede de sumidoiros</i>			
30/11/2020 17:12	David Permui		
<i>Concello: Estimado/a cidadán, Informaselle que se terá en conta a súa suxestión para futuras intervencións. Sentimos moito as molestias ocasionadas. Moitas grazas por empregar a liña verde. Reciba un cordial saúdo.</i>			

Datos da incidencia

Referencia: 1362393

Enviada dende: Web

Data e hora de alta: 30/11/2020 17:51:31

Tipo: AVISOS - Auga/ Rede de sumidoiros

Estado Actual: Solucionada

Estado Usuario: Prioridade: \

Solucionada

Dirección inicial: XXX

...

Dirección

aproximada: ,

XXX

Comentario:

Buenos días: En la Incidencia N° 1354760. cerrada a 30 de nov 2020. La segunda parte de dicha incidencia era la petición de tener en cuenta la eliminación de dichos desagües. A la cual se dio contestación. Pero la primera y mas importante parte en la que se pedía que se revisen y arreglen los tres desagües (en especial el de la parte superior de la calle) quedo sin solucionar. En ella se pedía que puesto que por el intenso tráfico, los arreglos realizados con

Referencia: 2067262

Enviada dende: Web

Data e hora de alta:

14/05/2022 16:57:13 **Tipo:**

AVISOS - Auga/ Rede de

sumidoiros **Estado Actual:**

^,;/ Solucionada

Estado Usuario: Prioridade: \'

Solucionada

Dirección inicial: XXX

Dirección

aproximada: •

XXX

Comentario:

A tapa da alcantarilla, transversal a calzada, volve a estar solta, causando un gran ruído o paso dos vehículos por riba dela.

Fotografía principal:





Comunicación de cambio no estado

POBO e área	Usuario	Estado	Observacións
02/06/2022 12:49	Daniel P.		
07/12/2022 12:16	Daniel P.		A defecto da tapa foi correxido

▼ Datos da incidencia

Referencia: 2703033

Enviada dende: Web

Data e hora de

alta: 29/04/2023

18:09:03 Tipo:

AVISOS - Auga/

Rede de sumidoiros

Estado Actual:

Solucionada

Estado Usuario: \;? Solucionada

Prioridade: \

Dirección inicial: XXX, 15, 15703 Santiago de

Compostela, A Coruña, España

Dirección aproximada: ,• "

XXX, 15, 15703 Santiago de Compostela, A Coruña,

España

Comentario:

A tapa da alcantarilla, transversal a calzada, volve a estar solta, causando un gran ruído o paso dos múltiples vehículos por riba dela as 24 horas do día.

Fotografía principal:



Resposta para o cidadán:

Estimado/a cidadán, Infórmase que a súa incidencia resolveuse satisfactoriamente. Sentimos moito as molestias ocasionadas. Moitas grazas por empregar a liña verde.

> Datos de usuario



> Incidencias relacionadas



Continúa edición de cambio de estado

Mensaxería

Asignar

Indicador	Estado	Estado	Mensaxe (seca)
09/10/2023 13:10	Resolvida	✓	A rede non se move, é un problema de cambio de pavimento.
<p>Concello: Estímasebo cidadán. Informámo-lo que a súa incidencia resolverse satisfactoriamente. Sentimos moito as molestias ocasionadas. Moitas grazas por empregar a súa voz. Realiza un costal social.</p>			

v Datos da incidencia

Referencia: 3028845

Enviada dende: Web

Data e hora de alta: 14/10/2023

18:00:42 **Tipo:** AVISOS - Auga/

Rede de sumidoiros **Estado**

Actual: Solucionada

Estado Usuario: Prioridade: X

Solucionada

Dirección inicial: XXX, 15703 Santiago de

Compostela, A Coruña, España

'''

Dirección aproximada: ,

XXX

Comentario:

A tapa do sumidoiro, transversal a calzada, segue estando salta, causando un gran ruído o paso dos múltiples vehículos por riba dela as 24 horas do día. Cordialmente pido e agradecería non se pechasen as incidencias reportadas ata que se arranxasen adecuadamente e se comprobase o correcto estado das mesmas.

Fotografía principal:



Resposta para o cidadán:

Buenos días, su incidencia ha sido solucionada por los servicios municipales. Muchas gracias por su colaboración.

> Datos de usuario



> Incidencias relacionadas



Contribución de caudales no estado

Mensaxerías

Asignar

Data e hora	Estado	Estado	Observacións
18/10/2023 09:32	Aceptado	✓	Limpouse a rejilla e esta xa estaba soldada para que non fixera ruído.
Comento: Buenos días, su incidencia ha sido solucionada por los servicios municipales. Muchas gracias por su colaboración.			

INFORME VIAQUA

O 23/05/24 se nos traslada desde o Concello de Santiago de Compostela a realización dun informe para a Valedora do Pobo en relación a incidencia en XXX.

Estas incidencias en XXX, nos chegan a través da aplicación do Concello de Santiago, Liña Verde, englobadas na "Área de Auga/Redes de sumidoiros". Hai que indicar que Viaqua, como concesionaria do ciclo integral de auga do Concello de Santiago de Compostela realiza as actuacións de **conservación e reparación dos elementos da rede de sumidoiros, e non da substitución de eses elementos, nin a mellora dos mesmos.**

Nestas incidencias en concreto, desde a primeira incidencia do **16/09/20**, Viaqua realizou as actuacións para a reparación de esas reixas. Estas reixas transversais non dispoñen de anclaxe, polo que soamente van pousadas



sobre o canal de evacuación. Ademais que coas sucesivas pavimentacións realizadas nesa rúa, a reixa non foi suplementada e ten unha diferenza de cota co pavimento de uns centímetros.

Axúntase o documento entregado ó concello, onde se indicaba que se soldaron esas reixas para evitar os ruídos co movemento <lesas reixas co paso dos coches.



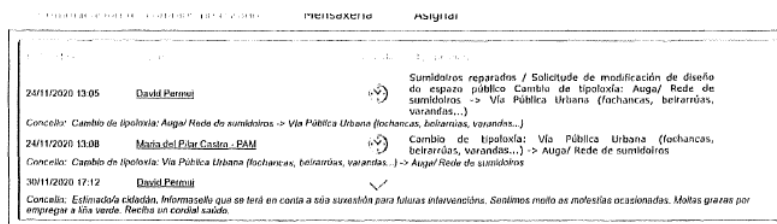
Imaxe da contestación interna no aplicativo Liña Verde

Na seguinte incidencia, do 24/11/24, o usuario indica que a pesar do traballo de Viaqua, quere se deseñe de outra maneira ese vial para evitar o ruído. Polo que se da traslado ó Departamento que xestiona Vía Pública Urbana, indicando que solicita unha modificación do deseño do vial.

Comentario:

Buenos días: Debido al intenso tráfico que experimenta la calle Costa Vedor, el arreglo realizado por la empresa de aguas Viaqua (reportado en la incidencia Código: 1270370) fallo, tal y como se puede ver en las fotografías adjuntas. Se ruega arreglen el desagüe, puesto que al pasar los vehículos por encima, se produce un gran ruido. Dejar constancia que la empresa Viaqua realizó un gran trabajo arreglando los tres desagües, reportados en dicha calle. Los cuales por su posición, y el gran tráfico que soportan cada día son difíciles de arreglar. En futura obras en dicha calle, por favor consideren la eliminación dichos desagües perpendiculares en la calle, puesto que existen actualmente múltiples desagües perimetrales a lo largo de la calle. Alientamente.

Fotografía principal:



Imaxe desa incidencia na Liña Verde e a contestación interna de Viaqua

Posteriormente, se nos volve a dar traslado, sen ningún tipo de indicación e dado que as tarefas de Viaqua xa están realizadas, damos por solventada a incidencia.

Posto que a o usuario non se lle solventou a incidencia do 24/11/20, ese mesmo día, o 30/11/20, volve a interpoñer a mesma incidencia.

Se fala co usuario e se lle comenta que lle dimos traslado ó concello e que este 11011 realizou ningunha actuación e tampouco nos deu ningunha indicación. Polo que lle trasladamos que falaremos co concello para transmitirlle esta incidencia e a súa problemática.

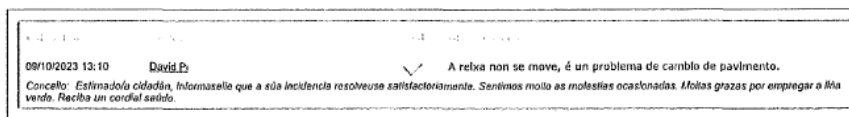
Despois de varios meses, sen ter indicación por parte do concello, se volve a facer unha revisión das reixas e se volven soldar. Se da por solucionada pola nosa parte o 7/04/21.

Na incidencia do 14/05/22, esas reixas debido ó paso dos coches, volve a romper as soldaduras, polo que se volve a reparar esas reixas.

Recordemos, tal como indicamos anteriormente, que esas reixas non disporían de anclaxe e non son adecuadas para ese vial.

O 29/04/23, recíbese novamente a mesma incidencia, e despois da revisión da mesma se indica que as soldaduras aínda perduran, que non se move a reixa, e que o ruído é provocado polo paso das rodas dos vehículos cando cambian do pavimento asfalto e pasan por riba da reixa metálica, indicando así mesmo que a rúa ten un desnivel de varios centímetros co asfalto.

Se da como solucionada, **indicándolle internamente ó concello que non é un problema da reixa.**



Imaxe da resposta a esa incidencia

E, por último, na incidencia do 14/10/23, se contesta novamente que a reixa está ben soldada. Polo

tanto e concluíndo:

As reixas situadas na XXX, non dispoñen de anclaxe e están a unha cota inferior da rúa debido as pavimentacións realizadas sen suplementación dos servizos existentes.

Que se soldaron esas reixas para evitar o movemento das mesmas, e que esas soldaduras seguen a estar correctas.

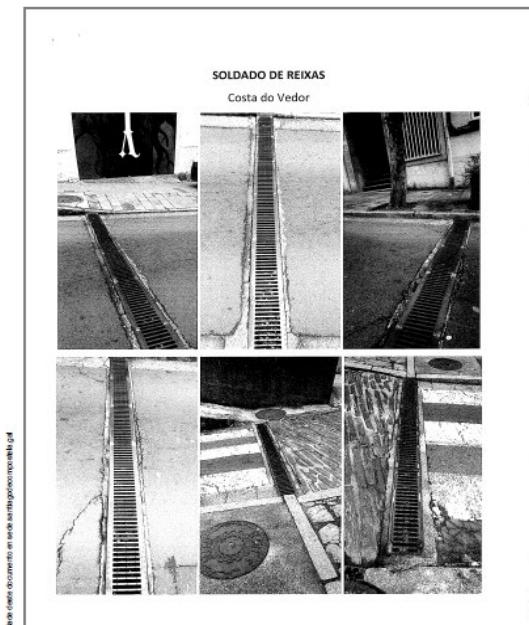
Que esa rúa ten unha pendente de máis do 12%, cando o recomendado é entre o 6 e o 8% en viales principais e en rúas locais ou residenciais ata o 10%, o que favorece ó aumento de ruído dos vehículos.

Nesa rúa existe diferentes pavimentos, asfalto e adoquín, así como algún bache, polo que tamén favorece a aumentar ó ruído polo paso dos coches

Que o ruído desa rúa non é debido á falta de mantemento dos elementos da rede de sumidoiros.

O que se comunica ós efectos oportunos en Santiago de Compostela á data da sinatura

ANEXO 1: SOLDADO DE REIXAS



ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

Primeira: O promotor deste expediente, quéixase de que leva reportando incidencias ao Concello de Santiago de Compostela, a través da Línea Verde, relativas ao ruído que producen uns sumidoiros ubicados en XXX desa cidade, ao paso dos vehículos. A rúa é de tráfico intenso e as incidencias solventáronse.

Segunda: No informe remitido constan as diferentes intervencións de reparación efectuadas por VIAQUA, a quen como concesionaria do ciclo integral da auga lle compete á conservación e reparación dos elementos da rede de sumidoiros.

No informe remitido pola concesionaria tamén consta que:

“Ademais que coas sucesivas pavimentacións realizadas nesa rúa, a reixa non foi suplementada e ten unha diferenza de cota co pavimento de uns centímetros”

“Despois de varios meses, sen ter indicación por parte do concello, se volve a facer unha revisión das reixas e se volven soldar.

Na incidencia do 14/05/22, esas reixas debido ó paso dos coches, volve a romper as soldaduras, polo que se volve a reparar esas reixas.

Recordemos, tal como indicamos anteriormente, que esas reixas non dispoñen de anclaxe e non son adecuadas para ese vial.

O 29/04/23, recíbese novamente a mesma incidencia, e despois da revisión da mesma se indica que as soldaduras aínda perduran, que non se move a reixa, e que o ruído é provocado polo paso das rodas dos vehículos cando cambian do pavimento asfalto e pasan por riba da reixa metálica, indicando así mesmo que a rúa ten un desnivel de varios centímetros co asfalto.

Se da como solucionada, indicándolle internamente ó concello que non é un problema da reixa.”

Como conclusión de dito informe se sinala:

“As reixas situadas na XXX, non dispoñen de anclaxe e están a unha cota inferior da rúa debido ás pavimentacións realizadas sen suplementación dos servizos existentes.

Que se soldaron esas reixas para evitar o movemento das mesmas, e que esas soldaduras seguen a estar correctas.

Que esa rúa ten unha pendente de máis do 12%, cando o recomendado é entre o 6 e o 8% en viales principais e en rúas locais ou residenciais ata o 10%, o que favorece ó aumento de ruído dos vehículos.

Nesa rúa existe diferentes pavimentos, asfalto e adoquín, así como algún bache, polo que tamén favorece a aumentar ó ruído polo paso dos coches.

Que o ruído desa rúa non é debido á falta de mantemento dos elementos da rede de sumidoiros.”

Terceira: Así, neste contexto, cómpre lembrar que a veciñanza, ten dereito á intimidade persoal no ámbito domiciliario, ten dereito a un medio ambiente adecuado e a protección da calidade de vida e ten dereito á saúde en relación co descanso.

A persoa que presentou a queixa sofre molestias derivadas da problemática do ruído dos sumidoiros ao paso da circulación dos vehículos por esa rúa. Está demandando a preservación de dereitos fundamentais, os dereitos á intimidade persoal e familiar (art. 18.1) e á inviolabilidade do domicilio (art. 18.2), e tamén se reclama a preservación doutros dereitos constitucionais, como a protección da saúde (art. 43.1) e o dereito a gozar dun medio ambiente adecuado e á protección e mellora da calidade de vida (art. 45.1 e 2), polo que o cumprimento das obrigas da administración ten que ser rigoroso.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese Concello de Santiago de Compostela a seguinte **suxestión**:

“Que verifiquen si os ruídos persisten nesa infraestrutura viaria da XXX, e que de ser así se adopten as medidas precisas e cantas solucións técnicas sexan proporcionadas á entidade do ruído”

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.



O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)