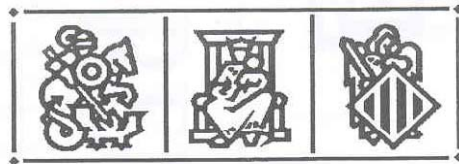


**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2004



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARI

PRESENTACIÓ	10
INTRODUCCIÓ	15
I. SITUACIÓ GENERAL DE LA PROTECCIÓ DELS DRETS I LES LLIBERTATS A LA COMUNITAT VALENCIANA	15
1. Introducció.....	15
2. Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge.....	16
3. Dret a un medi ambient adequat.....	20
4. Drets relatius a la hisenda pública.....	23
5. Dret a l'educació.....	25
6. Dret a la salut.....	30
7. Dret a la protecció i l'assistència socials (menors, ancians, discapacitats, dones).....	33
8. Drets de naturalesa sociosanitària.....	35
9. Drets relatius a l'ocupació pública (accés, drets sindicals, condicions de treball).....	37
10. Drets relacionats amb la prestació d'altres serveis públics per entitats locals....	38
11. Drets lingüístics.....	39
II. DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	42
1. Actuacions del Síndic de Greuges.....	42
2. Dades referides a la situació i la tramitació dels expedients de queixa.....	52
3. Característiques dels promotors de les queixes.....	57
4. Temps de gestió dels expedients amb queixa.....	65
CAPÍTOL PRIMER	
ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	66
A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	67
I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT	67
II. SERVEIS SOCIALS (ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA)	109
III. SANITAT	124
IV. EDUCACIÓ	131

V.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	154
VI.	RÈGIM JURÍDIC DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	162
VII.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ.....	170
	1. TRANSPORTS.....	170
	2. OCUPACIÓ.....	171
B)	QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIES DE LA PART INTERESSADA	173
I.	URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....	173
	Introducció.....	173
	1. URBANISME.....	174
	1.1. Planejament urbanístic.....	174
	1.1.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	174
	1.1.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	178
	1.1.3. Patrimoni històric, artístic i cultural.....	181
	1.2. Gestió urbanística.....	185
	1.2.1. Sobre l'exercici de la potestat de gestió urbanística.....	187
	1.2.2. Entitats urbanístiques de conservació.....	190
	1.3. Disciplina urbanística.....	194
	1.3.1. Informació urbanística.....	195
	1.3.2. Responsabilitat per actes urbanístics.....	197
	1.3.3. Llicències urbanístiques.....	200
	1.3.4. Ordres d'execució.....	203
	1.3.5. Els il·lícits urbanístics.....	208
	2. HABITATGE.....	211
	2.1. Planes d'habitatge.....	212
	2.2. Competències de l'Institut Valencià de l'Habitatge.....	215
	3. MEDI AMBIENT.....	220
	3.1. Contaminació acústica.....	221
	3.1.1. Activitats sotmeses a llicència municipal d'obertura amb funcionament molest i/o regular.....	222
	3.1.2. Altres fonts de contaminació acústica.....	228
	3.2. Informació ambiental.....	232
	3.3. Abocadors.....	233
	3.4. Aigües residuals.....	234
	3.5. Animals de companyia.....	235

3.6.	Impacte ambiental.....	236
3.7.	Espais protegits.....	239
3.8.	Salut ambiental.....	241
II.	HISENDA PÚBLICA.....	244
	Introducció.....	244
1.	HISENDA AUTONÒMICA.....	245
1.1.	Impost sobre transmissions patrimonials.....	245
1.2.	Impost sobre successions i donacions	246
1.3.	Tarifes portuàries.....	247
1.4.	Taxes de la Generalitat Valenciana.....	249
1.4.1.	Taxes d'educació infantil.....	249
1.4.2.	Taxes sobre l'activitat aquícola marina.....	255
1.4.3.	Taxes per concórrer a oposicions a la funció pública de la Generalitat Valenciana.....	255
1.5.	Execució de sentències dels tribunals econòmics administratius regionals.....	256
2.	HISENDA LOCAL.....	257
2.1.	Impost sobre béns immobles.....	257
2.2.	Impost sobre vehicles de tracció mecànica.....	262
2.3.	Taxes per recollida de brossa.....	265
2.4.	Impostos sobre activitats econòmiques.....	269
2.5.	Procediments de recaptació.....	271
III.	ENSENYAMENT.....	276
	Introducció.....	276
1.	ENSENYAMENT NO UNIVERSITARI.....	277
1.1.	Admissió i matriculació de l'alumnat.....	277
1.2.	Instal·lacions docents.....	286
1.3.	Ajudes, beques i subvencions.....	293
1.4.	Serveis complementaris de transport i menjador escolar.....	295
1.5.	Educació especial i integració de l'alumnat amb necessitats educatives especials.....	303
2.	ENSENYAMENT UNIVERSITARI.....	310
2.1.	Revisió de les qualificacions d'exàmens.....	310

IV.	SANITAT	314
	Introducció	314
	1. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	315
	1.1. Llistes d'espera.....	315
	1.2. Pràctica professional.....	316
	2. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA EXTRAHOSPITALÀRIA	319
	3. ALTRES ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ SANITÀRIA	320
	3.1. Dret d'informació.....	320
	3.2. Aplicació de l'anestèsia epidural.....	321
	3.3. Els serveis d'urgències de les oficines de farmàcia.....	322
	3.4. Falta de terapeutes ocupacionals en hospitals públics valencians.....	323
	3.5. Infraestructures sanitàries.....	324
	3.6. Assistència sanitària a pacients d'anorèxia.....	327
	3.7. Prestacions sanitàries a persones afectades per malalties reumàtiques.....	328
	3.8. Situació dels pacients després del tancament d'una clínica privada.....	329
	3.9. Llibertat religiosa i assistència sanitària: negativa d'un pacient a transfusió de sang.....	332
V.	SERVEIS SOCIALS	333
	Introducció	333
	1. DISCAPACITATS	333
	1.1. Barreres arquitectòniques.....	334
	1.2. Qualificació del grau de minusvalidesa.....	334
	1.3. Persones amb malaltia mental	335
	1.4. Discapacitats: centres ocupacionals i centres especials d'ocupació	336
	2. FAMÍLIA I MENORS	339
	2.1. Famílies nombroses	339
	2.2. Adopció i acollida familiar	340
	3. TERCERA EDAT	342
	4. PRESTACIONS ECONÒMIQUES	344

5.	DROGODEPENDÈNCIES I ALTRES TRASTORNS ADDICTIUS	347
6.	ALTRES QUEIXES SOBRE SERVEIS SOCIALS	349
VI.	ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA	356
	Introducció	356
1.	ATENCIÓ A LES PERSONES CONVALESCENTS I TERMINALS	357
2.	ATENCIÓ A LES PERSONES QUE TENEN MALALTIES MENTALS	358
VII.	OCUPACIÓ PÚBLICA	363
	Introducció	363
1.	ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA	363
2.	BORSES DE TREBALL: DRETS DELS INTERINS	364
3.	PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL	365
4.	RETRIBUCIONS	370
5.	PERMISOS I LLICÈNCIES	371
6.	RÈGIM SANCIONADOR	374
7.	HORARIS	377
8.	FORMACIÓ	379
VIII.	SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS	381
	Introducció	381
1.	SERVEIS	382
1.1.	Subministrament d'aigua potable	382
1.2.	Obres públiques	384
1.3.	Vies públiques urbanes	385
1.4.	Sanitat municipal	386
1.5.	Altres serveis	386
2.	ORDENACIÓ I CONTROL DEL TRÀNSIT URBÀ	387

2.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	387
2.2.	Expedients sancionadors.....	388
2.3.	Retirada de vehicles.....	389
3.	FESTES	390
4.	BÉNS	394
4.1.	Utilització i explotació.....	394
4.2.	Investigació, partió i recuperació del domini públic.....	395
5.	RÈGIM JURÍDIC	397
5.1.	Responsabilitat patrimonial.....	397
5.2.	Contractació.....	399
5.3.	Associacions de veïns.....	399
5.4.	Dret de petició.....	400
IX.	ÚS DEL VALENCIÀ	403
	Introducció	403
1.	Versió únicament en castellà de pàgines web oficials	404
2.	Impresos, formularis, models oficials, rètols i topònims	405
3.	Dret dels ciutadans a elegir la llengua cooficial amb què volen comunicar-se amb l'Administració pública	411
4.	Altres aspectes de l'ús del valencià	415
X.	QUEIXES RELATIVES A ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ PÚBLICA	420
	Introducció	420
1.	JUSTÍCIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	421
2.	OBRES PÚBLIQUES: EXPROPIACIONS	425
3.	INDÚSTRIA	426
3.1.	Subministrament d'energia elèctrica	426
3.2.	Inspecció tècnica de vehicles (ITV).....	427
4.	OCUPACIÓ	428
5.	CONSUM	430
6.	TRANSPORTS	433

7.	COL·LEGIS PROFESSIONALS	433
8.	TURISME	435
9.	AGRICULTURA I PESCA	436
10.	UNIVERSITATS	437
11.	ESPORTS	437
XI.	QUEIXES NO ADMESSES I CAUSES	439
	Introducció	439
1.	Queixes formulades per autoritats administratives en matèries relacionades amb les seues competències	440
2.	Queixes extemporànies	440
3.	Assumptes <i>sub iudice</i>	440
4.	Queixes sobre qüestions juridicoprivades	441
5.	Inexistència de pretensió concreta	441
6.	Mancança de fonament de les queixes o inexistència d'irregularitat administrativa	442
7.	Queixes arxivades per falta de remissió de dades sol·licitades als interessats o desistides per estos	442
8.	Altres supòsits d'inadmissió	442

CAPÍTOL SEGON

XII.	QUEIXES REMESSES AL DEFENSOR DEL POBLE	444
	Introducció	445
1.	Ministeri d'Economia i Hisenda	446
	1.1. Economia	446
	1.2. Hisenda	447
	1.2.1. Cadastre	447
2.	Ministeri d'Educació, Cultura i Esports	447
	2.1 Educació	447
	2.2 Cultura	448
	2.3 Esports	448
3.	Ministeri de Justícia	448
	3.1. Disconformitat amb el contingut, les actuacions i/o les resolucions judicials	448
	3.2. Vigilància penitenciària	448

3.3.	Registre Civil.....	448
3.4.	Direcció General de Registres i del Notariat.....	449
3.5.	Juntes electorals.....	449
4.	Ministeri de Foment.....	449
4.1.	Correus.....	449
4.2.	Ferrocarrils i altres mitjans de transport.....	449
4.3.	Costes.....	449
4.4.	Ports.....	449
4.5.	Altres.....	449
5.	Ministeri de l'Interior.....	450
5.1.	Centres penitenciaris.....	450
5.2.	Agents de l'autoritat.....	450
5.3.	Direcció General de Trànsit.....	450
5.4.	Estrangeria.....	450
5.5.	DNI.....	451
5.6.	Altres.....	451
6.	Ministeri de Defensa.....	451
6.1.	Altres.....	451
7.	Ministeri de Treball i Afers Socials.....	452
7.1.	Seguretat Social.....	452
7.2.	Treball.....	452
7.3.	Altres.....	425
8.	Ministeri de Sanitat i Consum.....	453
8.1.	Sanitat.....	453
8.2.	Consum.....	453
9.	Ministeri d'Afers Exteriors i de Cooperació	453
10.	Ministeri de Ciència i Tecnologia.....	453
10.1.	Telecomunicacions.....	453
10.2.	Altres.....	453
11.	Ministeri de Medi Ambient.....	454
11.1.	Medi Ambient.....	454
11.2.	Organismes de Conca.....	454

12. Ministeri d'Administracions Públiques.....	454
CAPÍTOL TERCER	
COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB LA INSTITUCIÓ.....	455
CAPÍTOL QUART	
L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA INSTITUCIÓ.....	469
Introducció.....	470
1. CARACTERÍSTIQUES DE LES CONSULTES.....	471
1.1. Tipus de consulta.....	471
1.2. Via de coneixement de la institució.....	473
1.3. Característiques de les consultes per mes.....	475
2. CARACTERÍSTIQUES DE L'ADMINISTRACIÓ AFECTADA.....	476
3. CARACTERÍSTIQUES DE LA POBLACIÓ.....	480
3.1. Ocupació laboral.....	480
3.2. Gènere dels consultants.....	481
3.3. Grups d'edat dels consultants.....	482
3.4. Comarques de procedència dels consultants.....	483
4. CONCLUSIÓ: PERFIL MITJÀ APRECIAT DEL CONSULTANT	484
CAPÍTOL CINQUÉ	
ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	486

PRESENTACIÓ

L'article 31 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga el titular de la institució a fer una rendició de comptes periòdica davant les Corts Valencianes, fet que no és una altra cosa que la lògica conseqüència de la seua condició d'alt comissionat parlamentari. Esta obligació comporta que, anualment i tot adoptant la forma d'informe, haja d'exposar, davant la Comissió de Peticions de les Corts, un resum de la labor feta en la funció concreta de supervisar l'activitat de l'Administració pública de Generalitat Valenciana, com també la de l'Administració local ubicada en el territori de la Comunitat, i això amb la finalitat que es complisca l'objectiu assignat per la llei al Síndic de Greuges de defensar els drets constitucionals i els drets emanats de l'Estatut d'autonomia, la titularitat dels quals correspon als ciutadans.

L'informe que tenim l'honor de presentar a les Corts Valencianes constituïx el compendi de l'activitat del Síndic de Greuges durant l'any 2004 i, per tant, de la labor realitzada per qui, des de l'any 2001, ostenta la condició de titular de la institució, i respon plenament als criteris de treball, desenvolupament i impuls de la institució que, des de l'any 2001, hem pretés establir.

Tal com ja hem fet en exercicis anteriors, també enguany hem de recordar que les disposicions legals que regulen la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana establixen que el treball quotidià que es desenvolupa en el seu si s'ha de dur a terme sota l'única responsabilitat del seu titular i, per tant, qualsevol decisió que s'hi adopte, tant d'ordre intern, en allò que podríem anomenar qüestions domèstiques, com d'ordre extern, en allò que trascendix a l'opinió pública, l'Administració o els ciutadans, és responsabilitat de qui ha estat elegit síndic. Una vegada dit això, és obvi que exercir una

labor tan important en defensa dels drets dels ciutadans, com la que té encomanada el Síndic, no seria possible sense l'esforç i l'interès de totes les persones que treballen en la institució, ja siga ocupant-ne els alts càrrecs, ja siga desenvolupant les funcions dels diversos llocs de treball en què s'integra la plantilla del personal. Dia rere dia, totes estes persones, cadascuna en les seues distintes funcions i ocupacions, demostren un elevadíssim nivell professional i una inestimable lleialtat a la institució, i a la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans. Lògicament, l'elaboració d'este informe tampoc no hauria estat possible sense el concurs de totes elles.

En relació amb l'exercici anterior, els criteris d'elaboració de l'informe que ara presentem no han variat substancialment. Igual que en l'exercici passat, en el qual ja vam assajar esta nova fórmula, en el present informe anual, amb vista a fer-ne un instrument més senzill, més clar i més expressiu per als ciutadans i per a la mateixa Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, del que és la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, no donem compte de *totes i cadascuna* de les queixes que han estat tramitades al llarg de l'any 2004, sinó que hem seleccionat aquelles queixes que la institució ha considerat més importants o significatives.

A fi de retre'n compte, hem seleccionat totes les queixes d'ofici; totes les que han donat lloc a una resolució per part del Síndic; totes les que, independentment que hagen tingut transcendència pública en els mitjans de comunicació o no, hem considerat que eren especialment importants o rellevants, ja siga pel nombre de ciutadans a qui afecta el problema que la queixa suscita, ja siga perquè, qualitativament, el tema de la queixa incidix, d'una manera nuclear, en drets bàsics dels ciutadans; totes aquelles en què, tot i no haver arribat a provocar una resolució del Síndic, el problema plantejat s'ha solucionat favorablement per al ciutadà i s'han establert les bases per a una futura correcció del comportament de l'Administració; totes les relatives a altres àmbits d'actuació; totes les no admeses; totes les remeses al Defensor del Poble; i, finalment, totes aquelles en què s'ha detectat falta de col·laboració de les administracions públiques. Hem omés, però, la referència a aquelles queixes de naturalesa idèntica o molt similar a la de les que sí que hi estan incloses, o aquelles que no plantegen una qüestió que afecte l'exercici de drets bàsics o essencials, o les que susciten un problema singular que, per les seues característiques, no és generalitzable o fàcilment repetible.

No obstant això anterior, és molt important assenyalar que, per més que es done compte d'una queixa en l'informe, totes i cadascuna de les queixes que entren en la institució són valorades i tractades amb la importància que mereixen, i totes susciten l'acurada atenció del personal de la institució i del mateix síndic. Però del que aquí es tracta és de buscar les queixes que expressen millor el que és la labor del Síndic i que ens han permés establir una determinada pedagogia o doctrina sobre l'exercici dels drets fonamentals davant l'Administració pública valenciana.

Esta manera de retre compte de les queixes és l'habitual en altres defensors del poble autònoms, que han procedit de la mateixa manera quan el volum de queixes tramitades, com ha ocorregut en el cas del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, feia més recomanable ressaltar allò que era rellevant qualitativament i deixar de banda els aspectes que no il·lustren els modes i criteris de funcionament de la institució.

D'altra banda, per il·lustrar millor a la Comissió de Peticions i als possibles lectors de l'informe, hem inclòs, com a annex a l'informe anual, la ressenya completa de totes les resolucions dictades pel Síndic en l'any 2004 a què fem referència en el cos de l'informe. La resta de resolucions que no hem transcrit en l'annex es troben inserides en la pàgina web del Síndic (www.sindicdegreuges.gva.es/recomendaciones-f_c.htm); en esta pàgina, un més després d'haver-les emés, incloem totes les resolucions dictades per la institució.

A més a més, en l'apartat estadístic continuem ressenyant, igual que en l'any anterior, les dades relatives a l'entrada i eixida de documents, i les dades que tenen a veure amb el nombre de resolucions dirigides a les administracions públiques, tot això especificant quines resolucions han estat acceptades, ja siga justificadament o no, les que no han estat contestades i les que estan pendents de contestació. De la mateixa manera, les dades que tenen a veure amb la manera en què que ha acabat la tramitació de les investigacions tancades durant l'exercici de 2004 estan ressenyades d'una manera més precisa, i en les matèries sobre les quals versen les queixes hem distingit, igual que vam fer en l'exercici anterior, entre urbanisme i habitatge, d'una banda, i medi ambient, d'una altra banda. A més, la implantació d'un nou programa informàtic de gestió de queixes ens ha permés, en este any 2004, com ja ho vam fer en els dos exercicis anteriors, ser més fidels en l'exposició de les dades, ja que els errors que dona una confecció manual han pogut ser detectats i corregits més fàcilment. Finalment, assenyalarem que, com a novetat, hem inclòs en l'informe, per primera vegada, un apartat específic que dona compte del temps de gestió dels expedients de queixa, expressat en dies o mesos, el temps que transcorre entre l'entrada de la queixa i l'emissió del respectiu acusament de recepció, entre l'entrada de la queixa i la notificació de l'admissió a tràmit, entre l'entrada de la queixa i la finalització de l'expedient, i el temps que tarden les administracions públiques valencianes a contestar els requeriments d'informació i les resolucions del Síndic. També hi hem inclòs els percentatges d'expedients resolts per mesos.

L'informe s'inicia, com en els exercicis passats, amb un capítol introductori en el qual donem compte de la situació general de la protecció dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana, tot i que, en acompanyar l'informe amb un annex que conté el text complet de totes les resolucions, enguany, com l'any passat, no hi hem inclòs la ressenya de les recomanacions que solia completar este apartat en exercicis anteriors. A la fi de l'informe hem inclòs, novament, un capítol dedicat a l'agenda de la institució, en que ressenyem, per ordre cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des del Síndic, o aquelles en què esta institució ha participat activament. Hi ha detallades activitats relacionades amb l'àmbit d'actuació del Síndic, visites a institucions i associacions, participació en congressos, fòrums i actes relacionats amb els drets humans, intervencions del síndic i dels seus adjunts a través de ponències o taules redones. També hi ha moltes altres activitats dirigides a apropar la institució als ciutadans, en què s'han explicat les seues competències, com funciona i com i quan poden presentar-se queixes contra l'Administració.

El cos central de l'informe, constituït per la rendició de compte de les queixes, conté un format idèntic al de l'any passat, i reiterem el mateix criteri sistemàtic d'ordenació, d'acord amb les distintes àrees de treball del Síndic. Cal esmentar, però, les dos novetats més importants, que ja es van introduir en l'exercici de l'any 2002: d'una banda, que la rendició de comptes de les queixes comença amb la de les queixes d'ofici, en la mesura

que esta faceta de l'activitat del Síndic s'ha incrementat notablement en els dos últims exercicis, i, d'una altra banda, que hi hem introduït dos subapartats nous, l'un referit a la protecció del patrimoni històric i l'altre referit a l'àmbit sociosanitari.

Una vegada més, en l'apartat de la col·laboració de les administracions públiques no solament esmentem les administracions que han tingut una actitud que pot ser considerada hostil i entrebancadora de la labor del Síndic, sinó que també hem mencionat aquelles administracions que no han acceptat les recomanacions del Síndic, però que han argumentat el motiu de la no-acceptació. Lògicament, quan s'establixen recomanacions basades en interpretacions dels textos legals, el Síndic no té el patrimoni de la veritat i, per tant, queda a la consideració de la Comissió de Peticions la valoració de quin dels criteris d'interpretació legal, el del Síndic o el de l'administració en qüestió, és el més encertat.

Una vegada dit això, al llarg de l'any 2004 els ciutadans han presentat 2.135 queixes davant el Síndic de Greuges, el Servei d'Atenció al Ciutadà ha assessorat verbalment 4.082 queixes i hem iniciat 78 queixes d'ofici. A més a més, durant l'any 2004 hem tramitat i resolt les queixes iniciades en anys anteriors, de les quals també donem compte aquí.

De les dades que consten en este informe, considere que cal fer un esment especial d'alguns aspectes. D'una banda, l'increment del nombre d'actuacions d'ofici, que ha passat, progressivament, de 3 en l'any 2000, a 9 en l'any 2001, 18 en l'any 2002, 55 en l'any 2003 i, finalment, 78 en l'any 2004. L'objectiu per als pròxims anys és establir una mitjana d'actuacions d'ofici que, en la mesura que siga possible, supere, si més no, les 50 l'any. Continua mantenint-se un baix nombre de queixes no admeses, el percentatge relatiu de les quals és idèntic a de l'any anterior, i fan un total de 294 en l'any 2004, una xifra que representa el 13% del nombre total d'expedients instruïts. D'altra banda, encara que és remarcable l'elevada col·laboració de les administracions públiques implicades en les queixes presentades pels ciutadans, ha augmentat, respecte de l'exercici de 2003, el nombre d'administracions no col·laboradores, que, en total, en l'exercici de 2004, han estat 21 administracions en un total de 35 queixes. Esta col·laboració no impedi que, de vegades, i com ja hem assenyalat abans, les administracions supervisades discrepen dels criteris establits pel Síndic i no accepten les nostres resolucions justificadament, fet que, en este exercici, s'ha produït en 25 ocasions. En este cas, el context en què es produïx esta actitud no es pot considerar de no-col·laboració, sinó de discrepància, perquè les administracions responen als requeriments del Síndic i exposen els seus arguments en contra per a no acceptar les resolucions. Tot i amb això, la institució estudia i valora estes respostes, de manera que, si els falta el més mínim fonament, es consideren no emeses, la resolució no contestada i, per tant, l'actitud es interpretada com no col·laboradora.

D'altra banda, 1.033 expedients de queixes s'han resolt a favor de les pretensions del ciutadà durant l'any 2004, una xifra que representa el 47% del total d'expedients tancats en este any. En estos casos, ara l'Administració implicada ha solucionat la problemàtica concurrent, després que el Síndic hi haja intervingut, ara les administracions han acceptat les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris de deures legals formulats pel Síndic de Greuges en un elevat percentatge d'expedients, tal com es pot observar en l'anàlisi de les queixes presentades que fem tot seguit.

Finalment, quant a l'àmbit material de les queixes, existix essencialment una gran coincidència, tant quantitativa com temàtica, respecte de les queixes al·ludides en els informes corresponent als anys anteriors, per la qual cosa sembla innecessari reiterar aquí les consideracions que ja vam fer en les presentacions corresponents.

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges

INTRODUCCIÓ

I. SITUACIÓ GENERAL DE LA PROTECCIÓ DELS DRETS I DE LES LLIBERTATS A LA COMUNITAT VALENCIANA

1. Introducció

L'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, obliga a este a donar compte “de la situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana, a què es referix esta llei”, que no són uns altres que els drets i les llibertats fonamentals compresos en el títol I de la Constitució espanyola de 1978 i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana de 1982. Amb este capítol inicial pretenem, per tant, donar compliment a este mandat legal que s'ha de concretar mitjançant la valoració, per part del Síndic de Greuges, de la situació de protecció d'estos drets a partir del coneixement directe que en té a través de l'exercici de les seues activitats, i tractar d'especificar el grau de respecte envers els drets de la ciutadania valenciana per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals el Síndic estén el seu àmbit d'actuació, això és, Administració de la Generalitat Valenciana i Administració local situada al territori de la Comunitat Valenciana. Això vol dir, d'una banda, que no s'han pogut tenir en compte aquelles vulneracions de drets que, tot i haver-se produït, no han estat conegudes pel Síndic, ni s'han pogut valorar aquelles vulneracions de drets que escapen de l'àmbit del control del defensor del poble valencià per ser actes de l'Administració General de l'Estat o per haver estat comeses per particulars. D'una altra banda, cal tenir en compte que l'anàlisi que ací oferim no implica una valoració completa de la situació global de la protecció dels drets fonamentals en l'Administració pública valenciana, sinó una anàlisi parcial a través de les situacions patològiques o aparentment patològiques que arriben al Síndic, i no hi hem considerat aquelles altres situacions en què la gestió dels assumptes públics és normal i, per tant, ajustada al

respecte que cal tenir envers els drets ciutadans, i eficient i eficaç en la resolució dels assumptes que són competència seua.

Des del punt de vista expositiu, s'hi pot distingir entre actuacions realitzades pel Síndic en l'àmbit de la defensa dels drets i de les llibertats compresos en el títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia, i les que es desenvolupen essencialment en l'àmbit de la supervisió del funcionament de les administracions públiques, per verificar el compliment dels principis establits en els articles 103 (objectiu servei als interessos generals, eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació amb submissió plena a la llei i al dret, al mèrit i a la capacitat en l'accés a la funció pública) i 9, número 3 (legalitat, jerarquia normativa, publicitat de les normes, irretroactivitat de les disposicions aplicadores de sancions no favorables o restrictives de drets individuals, seguretat jurídica, responsabilitat i interdicció de l'arbitrarietat) de la Constitució. Tanmateix, esta distinció no és, en realitat, tan nítida com podria semblar, ja que, per regla general, els funcionaments arbitraris o ineficaços de l'Administració pública sempre solen dur aparellada una vulneració de drets fonamentals (si més no, en els casos que transcendixen i arriben al Síndic); o, si es vol formular al revés, una vulneració d'un dret fonamental sol ser, quasi sempre, subsegüent a un funcionament de l'administració no sotmés als principis establits en els articles 9, número 3, o 103 de la Constitució, que han de regir el seu funcionament normal.

El capítol s'ha estructurat en distints blocs temàtics, cadascun dels quals es correspon amb els distints grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la institució, i dins de cada bloc es fa un esment especial dels supòsits que entenem que mereixen una atenció particular. L'ordre d'exposició dels blocs de drets es correspon amb l'ordre en què s'exposa i es desenvolupa el contingut de les queixes en l'informe, d'acord amb les àrees de treball del Síndic; per tant, amb este ordre sistemàtic no pretenem establir una determinada prelación d'importància d'uns drets sobre uns altres, sinó que simplement es tracta de ser expositivament coherent amb el contingut de l'informe. D'altra banda, pot contribuir a il·lustrar millor el contingut d'este capítol l'annex de les recomanacions, dels suggeriments o els recordatoris dels deures legals que, per defensar millor els drets fonamentals, el Síndic ha dirigit a l'Administració pública valenciana al llarg de l'any 2004. A més a més, les dades estadístiques de les actuacions del Síndic que aportem a continuació d'este capítol, també poden contribuir a esta il·lustració.

2. Drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge

Els principis que dirigixen la intervenció d'esta institució en relació amb l'urbanisme i l'habitatge són, en primer lloc, l'exigència del compliment, per part dels poders públics, del mandat previst en l'article 47 de la Constitució espanyola, que proclama:

Tots els espanyols tenen dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat. Els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per a fer efectiu este dret, i regular la utilització del sòl d'acord amb l'interés general per a impedir-ne l'especulació.

La comunitat participarà en les plusvàlues que genere l'acció urbanística dels ens públics.

En segon lloc, un altre principi que inspira la nostra actuació està establert en l'article 46 de la Constitució, que assenyala, com a principi rector de la política social i econòmica, que:

Els poders públics han de garantir la conservació i han de promoure l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic dels pobles d'Espanya i dels béns que l'integren, qualsevol que siga el seu règim jurídic i la seua titularitat. La llei penal sancionarà els atemptats contra este patrimoni.

L'important nombre de queixes que els ciutadans ens han presentat en matèria urbanística durant els més de 10 anys de funcionament d'esta institució, l'alarma social generada entre els ciutadans nacionals i estrangers pels abusos que s'han produït en l'exercici de l'activitat urbanística per part de les administracions públiques i els urbanitzadors, la greu incidència que estos abusos han tingut sobre les seues propietats i, finalment, l'elaboració per part de la Conselleria de Territori i Habitatge d'un avantprojecte de llei en substitució de la vigent Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU), han justificat l'obertura en l'any 2004 d'una queixa d'ofici i la presentació de les conclusions d'esta investigació a les Corts Valencianes a través d'una comunicació extraordinària, al contingut de la qual ens remetem íntegrament a l'efecte d'evitar reiteracions innecessàries.

No obstant això, convé recordar quins són els principals problemes que ens han denunciat els propietaris afectats en relació amb la LRAU: a) Insuficient valoració del sòl i de les construccions existents per part de l'urbanitzador; b) Pel que fa a les quotes d'urbanització: indeterminació inicial de la seua quantia, inexistència de límits per a la seua posterior modificació a l'alça, inclusió del cost derivat de compromisos addicionals contrets per l'urbanitzador, exigència del pagament avançat de les quotes i negativa sistemàtica a ajornar-les; c) Desenvolupament de sòl urbà consolidat —fins i tot solars— mitjançant programes d'actuació integrada; d) Agrupacions d'interés urbanístic i règim d'adjudicació preferent; e) Informació insuficient quant a les actuacions urbanístiques que afecten les seues propietats: substitució de la notificació administrativa per un mer avís al titular cadastral; f) Inaplicació de les garanties bàsiques recollides en la Llei de contractes de les administracions públiques; g) Escassa participació ciutadana en l'activitat urbanística i problemes d'accés a la informació; h) Passivitat municipal i autonòmica davant la comissió d'infraccions urbanístiques; i) Insuficiència d'habitatges de protecció pública.

En la comunicació extraordinària presentada a les Corts Valencianes al mes de novembre de 2004, amb el títol "L'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana. Principals preocupacions i queixes dels ciutadans", detalllem i justifiquem les 13 recomanacions que vam dirigir a la Conselleria de Territori i Habitatge, de les quals 8 han estat acceptades, 4 totalment i 4 de forma parcial, i les 5 restants han estat rebutjades.

D'altra banda, tenint en compte la preocupació que estos problemes urbanístics suscita entre els ciutadans nacionals i estrangers, i aprofitant la invitació de les Corts

Valencianes per a participar en el procés de reforma del nostre Estatut d'Autonomia, hem proposat que s'hi incloga un títol específic referit als drets, a les llibertats i als deures de la ciutadania valenciana, en què aparega una protecció expressa del dret de propietat dels ciutadans en els termes següents:

Art. 3. La Generalitat Valenciana ha d'impulsar i dirigir la seua acció política per a assolir la cohesió social, el progrés econòmic, el benestar i la igualtat entre totes les persones, i promoure la consecució dels següents objectius essencials:

8. La protecció i el respecte del dret de propietat dels ciutadans en l'exercici de l'activitat urbanística, garantint la seua màxima participació i defensa. El desenvolupament urbanístic del territori haurà de realitzar-se d'una manera prudent, equilibrada i racional.

En matèria de planejament urbanístic, destaquem, una vegada més, la importància que té la legitimació democràtica efectiva dels plans i instruments de gestió urbanística, per a la qual cosa resulta imprescindible que els ciutadans expressen les seues posicions i punts de vista durant les fases d'informació pública d'estos, i les administracions implicades (Generalitat i ajuntaments) han d'estudiar, amb suficient sensibilitat democràtica, les propostes ciutadanes que tinguen una dimensió comunitària sobre el disseny urbà que es pretén, ja que, només així, es fixarà adequadament l'interés públic que ha d'inspirar estes actuacions que afecten la ciutat. Sempre hem posat especial interès que els poders públics urbanístics siguen extremadament diligents a comunicar als ciutadans interessats la resposta, degudament motivada, sobre les seues al·legacions, i que demostren, a més a més, la màxima sensibilitat possible a estes demandes allí on siga raonable atendre-les.

De la mateixa manera, les administracions públiques valencianes han d'extremar els seus esforços per a permetre i fer efectiu l'exercici del dret dels ciutadans a obtenir informació urbanística sobre la classificació, qualificació i programació dels terrenys.

Durant este any, a més de les queixes presentades en matèria de gestió urbanística, la descripció detallada de les quals apareix en el corresponent apartat d'este informe, els ciutadans també denuncien la passivitat municipal i autonòmica davant la realització d'obres il·legals que acaben consolidant-se davant l'incompliment de les ordres de demolició —quan s'arriben a dictar— per part dels propietaris, els quals, més vegades de les que serien desitjables, ni tan sols resulten sancionats, i s'hi genera una permissivitat preocupant.

Un any més, hem pogut comprovar l'eficàcia de la tasca d'esta institució respecte dels expedients de queixa sobre informació urbanística i il·líicits urbanístics, perquè la nostra intervenció sol ser determinant per al restabliment dels drets ciutadans. D'esta forma, en un percentatge molt elevat de queixes, s'ha expedit la informació urbanística que no havien obtingut els ciutadans peticionaris davant l'administració competent, així com, en un bon nombre de queixes per inactivitat municipal en la instrucció, tramitació o falta d'execució de la resolució adoptada en expedients per infracció urbanística, també després de la intervenció d'esta institució, s'ha impulsat la seua tramitació o execució i s'ha comunicat la resposta al ciutadà denunciant d'estos fets.

Un altre sector de l'activitat administrativa sobre el qual s'han presentat diverses queixes pels ciutadans el constituïx la protecció del patrimoni cultural. En algunes queixes s'ha revelat imprescindible, per a fer efectives les demandes ciutadanes de protecció d'este patrimoni, la coordinació entre la normativa urbanística dels instruments de planejament municipal, en concret, dels plans generals, i el règim jurídic establert en la Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià. En altres expedients de queixes, el problema no és tant de coordinació de la normativa urbanística dels instruments de planejament amb la legislació autonòmica de protecció del patrimoni cultural, sinó de falta d'actuació diligent i eficaç per part de les administracions públiques competents pel que fa a això, allí on, precisament, la seua intervenció seria essencial per a aconseguir satisfer les demandes de preservació patrimonial que han formulat els ciutadans. En ambdós casos, des d'esta institució no deixem d'insistir en la necessitat que les administracions públiques presten cada vegada més atenció a la conservació del nostre patrimoni cultural, a través d'un disseny més ajustat a la llei sectorial dels plans urbanístics, o a través d'una activitat de protecció més diligent.

Finalment, quant a la queixa d'ofici en la qual investiguem la problemàtica de les barreres urbanístiques i arquitectòniques, i el compliment per part de les administracions públiques valencianes dels requeriments de la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, volem destacar l'important grau d'acceptació de les nostres recomanacions, emeses amb data 26 de juny de 2003, i el compliment efectiu de les quals serà objecte de seguiment per esta institució, ja que, si bé és cert que la receptivitat de les autoritats públiques als nostres suggeriments és molt alta i que totes assumixen que han d'actuar d'acord amb allò a què la llei els compromet, no ho és menys que resulta imprescindible que, sense més dilació, esta receptivitat es faça realitat a través d'actuacions concretes i immediates.

Deixem de banda momentàniament les qüestions urbanístiques i, quant a les queixes presentades en matèria d'habitatge, destaquem l'estudi realitzat sobre la necessitat que els plans generals municipals continguen un percentatge de reserva de sòl urbà o urbanitzable per a habitatges de protecció pública, i del qual hem donat compte en la comunicació extraordinària sobre "L'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana", a la qual ja ens hem referit.

D'altra banda, en el document que hem presentat a la Ponència de la comissió parlamentària encarregada de reformar l'Estatut d'Autonomia, hem proposat que en el títol específic referit als drets, a les llibertats i als deures de la ciutadania valenciana, s'inclonga específicament el dret d'accés a un habitatge digne en els termes següents:

Art. 3. La Generalitat Valenciana haurà d'impulsar i dirigir la seua acció política per a assolir la cohesió social, el progrés econòmic, el benestar i la igualtat entre totes les persones, i haurà de promoure la consecució dels següents objectius essencials:

4. El dret a un habitatge digne, tot impulsant l'adopció de mesures adequades per a assegurar-ne el gaudi efectiu, especialment, pels sectors socials més desfavorits.

La major preocupació dels ciutadans en matèria d'habitatge és, sens dubte, com accedir-hi, i especialment, per als sectors socials més desprotegits: famílies amb escassos recursos econòmics, joves, discapacitats, persones majors i immigrants.

Els preus a l'alça de l'habitatge impedeixen a estos segments de la població accedir a un habitatge digne en propietat o lloguer.

L'habitatge és un bé necessari amb el qual es complixen un conjunt de requeriments socials, a través dels quals es plasmen i desenvolupen els processos d'integració i de normalització al si de cada societat. Ha de conformar l'espai apte per a la satisfacció d'unes determinades exigències humanes i per al desenvolupament de la família, que constituïx una de les estructures més elementals de la societat.

Per això, en l'any 2004 hem iniciat una investigació d'ofici a fi de conèixer l'activitat que estan desenvolupant les administracions públiques valencianes —autonòmiques i municipals— per a facilitar l'accés a l'habitatge als sectors socials més desfavorits. En l'apartat d'este informe dedicat a les queixes d'ofici desenvolupem més detalladament el contingut i l'extensió d'esta investigació.

Les principals preocupacions plantejades pels ciutadans en matèria d'habitatge han estat les següents: l'escassetat i la dificultat per a accedir a un habitatge protegit, l'amortització anticipada de crèdits hipotecaris; la subsidiació de préstecs qualificats per a adquirir habitatges de protecció pública; els defectes constructius i vicis ocults en els habitatges —aluminosi—, les barreres arquitectòniques que dificulten l'accessibilitat dels habitatges per a les persones discapacitades i, finalment, els desnonaments administratius i el llançament dels ocupants dels habitatges de protecció pública.

Per acabar, simplement cal apuntar que, durant l'any 2004, les Corts Valencianes van aprovar 4 textos legals que incidixen sobre els drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge: Llei 3/2004, de 30 de juny, ordenació i foment de la qualitat de l'edificació; Llei 4/2004, de 30 de juny, ordenació del territori i protecció del paisatge; Llei 8/2004, de 20 d'octubre, habitatge, i, finalment, Llei 10/2004, de 9 de desembre, sòl no urbanitzable. Esperem que la correcta aplicació de les noves disposicions legals pugui servir per a incrementar la protecció efectiva d'estos drets.

3. Dret a un medi ambient adequat

El dret de tots els ciutadans a un medi ambient adequat es troba recollit expressament en la Constitució espanyola, en l'article 45:

1. Tothom té dret a un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona, com també el deure de conservar-lo.
2. Els poders públics han de vetlar per la utilització racional de tots els recursos naturals amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida, i defensar i restaurar el medi ambient, sobre la base de la indispensable solidaritat col·lectiva.

La protecció d'este dret constituïx una de les majors preocupacions d'esta institució, que ha vetlat amb especial atenció perquè les administracions valencianes assumisquen en tota la seua dimensió la protecció d'estos valors. La inestimable col·laboració dels ciutadans, individualment o associats en organitzacions de protecció de la naturalesa, com també la mateixa iniciativa d'esta institució en l'obertura d'investigacions d'ofici relacionades amb esta temàtica, han acabat per convertir esta matèria en un nucli principal de la nostra activitat.

Durant l'any 2004, el major nombre de queixes presentades pels ciutadans van versar de nou, com en exercicis anteriors, sobre problemes relacionats amb la tutela dels establiments i, en concret, sobre les afeccions que estos produïxen en matèria de contaminació acústica. Esta preocupació, que es troba recollida en els últims informes anuals, va aconsellar l'elaboració d'un informe especial presentat davant les Corts Valencianes amb el títol *Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum en la via pública*.

L'esmentat informe especial recull l'experiència acumulada per esta institució durant estos anys, en què realitzava nombroses recomanacions que resultaria ocios reproduir ací. Ara bé, cal tornar a assenyalar, a la vista de les queixes tramitades al llarg de 2004, que continuen observant-se greus deficiències en la intervenció administrativa sobre les activitats generadores de contaminació acústica, moltes de les quals funcionen de manera clandestina, no han superat una comprovació favorable o, simplement, no tenen llicències actualitzades.

La llibertat d'empresa i establiment, que no posem en qüestió de cap manera, ha d'exercir-se amb el límit que exigix el respecte al dret constitucional dels ciutadans a un medi ambient adequat, que, a més, en el cas dels problemes de contaminació acústica, es posa en relació amb drets fonamentals com ara la inviolabilitat del domicili i la intimitat personal i familiar (articles 18.1 i 2 de la Constitució), el dret a la integritat física i moral (article 15 de la Constitució), i el dret a la protecció de la salut (article 43 de la Constitució). Així és reconegut en les sentències del TC 22/1984, 137/1985, 199/1996 i 94/1999, entre d'altres, com també, en l'àmbit internacional, en les resolucions del Tribunal Europeu de Drets Humans en el cas *López de Ostra vs. Espanya*, cas *Guerra i altres vs. Itàlia*, etc.

Convé destacar, a més, l'últim pas donat per aquell tribunal en defensa dels drets dels ciutadans, en reconèixer responsabilitat patrimonial amb motiu de la inactivitat de l'administració davant el soroll. Ens referim a la important Sentència de 16 de novembre de 2004, cas *Moreno Gómez vs. Espanya*, la doctrina del qual havíem anticipat en les nostres resolucions, en les quals advertíem a les administracions implicades que la seua inactivitat podria donar lloc a conseqüències d'indemnització.

La Llei 7/2002, de 3 de desembre, de prevenció davant la contaminació acústica, a la qual, a més, s'ha d'afegir la Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll, són instruments importants, l'aplicació dels quals dista molt de ser satisfactòria. Resulta imprescindible el desenvolupament reglamentari de la llei autonòmica, ja que alguns dels seus continguts ho necessiten per a poder desplegar tota la seua eficàcia. Creiem, a més, que han d'incrementar-se els esforços, especialment per part dels ajuntaments, per

a engegar la planificació acústica prevista en la llei, així com efectuar les declaracions de zona acústicament saturada que escaiguen, cosa que per descomptat coadjuvaria que progressivament anaren corregint-se les situacions detectades.

En tot això, l'Administració autonòmica, així mateix, ha de prodigar-se, especialment actuant en coordinació amb els ajuntaments, perquè puguen complir amb estos objectius i, fins i tot, desenvolupar funcions pròpies d'aquells per substitució, quan s'observe una notòria negligència en el compliment de les seues obligacions. Ara bé, perquè la intervenció exigible a les diverses administracions siga eficaç davant d'estos problemes, cal que els mitjans siguen suficients, tant personals com materials, en la qual cosa també observem un seriós dèficit.

Un element important en la tutela dels béns ambientals, directament connectat amb la participació ciutadana, és la problemàtica de l'accés a la informació ambiental. En esta matèria observem sovint una excessiva lentitud en la tramitació dels expedients per part de l'administració, així com la utilització, de vegades abusiva, d'algunes de les causes d'exclusió de l'accés previstes en la llei, la interpretació de la qual entenem que ha de fer-se d'una manera sempre favorable al subministrament de la informació.

Especial rellevància té la subjecció de determinades actuacions a avaluació d'impacte ambiental, quan este tipus de control permet una valoració global dels efectes de les grans obres sobre els béns ambientals. En este àmbit són abundants les queixes que accedixen a esta institució amb motiu de l'explotació de pedreres i d'instal·lacions d'extracció d'àrids. Estes activitats no sempre disposen de les autoritzacions pertinents, i hem detectat de vegades que, tot i que les tinguen, excedixen els seus termes o incomplixen els seus condicionats. En esta matèria és tan important verificar l'existència d'estos títols, com el compliment estricte del condicionat ambiental imposat.

La intervenció de les administracions públiques està, no obstant això, condicionada pel que fa al control de les explotacions, per l'important obstacle que moltes de les pedreres es van establir abans de l'entrada en vigor de la legislació d'impacte ambiental, per la qual cosa no compten amb una avaluació d'estes característiques, i es limiten a disposar de plans de restauració i de tasques, que si bé actuen en lloc d'aquell instrument, tenen, per descomptat, un abast menor.

Hem de destacar, finalment, per la seua rellevància, la problemàtica relacionada amb la implantació de parcs eòlics a la Comunitat Valenciana, que ha generat una especial conflictivitat en algunes zones. Així, estem en este moment realitzant una investigació sobre la implantació d'estes tecnologies a la zona 14 del Pla d'Acció Territorial Sectorial "Pla Eòlic de la Comunitat Valenciana", que afecta les zones d'Almudaina, Planes, Tollos, Benimassot, Balones, Millena, Gorga, Quatretondeta, Benasau, Famorca, Fageca, Beniardà i Castell de Castells, a la província d'Alacant.

Encara no estem en condicions de donar compte de les conclusions finals d'esta investigació, atés el seu estat de tramitació actual, però sí que volem traslladar la profunda preocupació que els ciutadans, així com algunes corporacions municipals, ens han manifestat en relació amb esta problemàtica, ja que entenen que els parcs eòlics projectats no estan degudament justificats perquè no hi ha vent suficient, generen un

gran impacte ambiental en zones de gran valor, ecològic i forestal, i afecten negativament l'activitat de turisme rural que es desenvolupa en estos pobles.

En matèria d'espais naturals hem constatat en algunes queixes l'escassa tutela que experimenten algunes figures de protecció ambiental, com ocorre manifestament amb les vies pecuàries, sovint no delimitades i subjectes a ocupacions il·legals per part de ciutadans. Algunes activitats pròximes a espais protegits, com les explotacions mineres, generen, d'altra banda, riscos per a estos espais, cosa que ha de provocar que l'Administració extreme el control d'estes explotacions.

No volem finalitzar este epígraf sense fer una referència a un problema que ens ha estat manifestat per alguns ciutadans, a qui preocupen les fumigacions amb pesticides que en determinades zones agrícoles, parcialment urbanitzades o amb edificacions en disseminat, es realitzen per aire i terra. Estos fets generen una gran preocupació en els seus habitants, qui sovint no en són informats adequadament.

Tot i que els productes utilitzats complisquen amb les condicions legalment establides, entenem que la seua utilització hauria d'estar més controlada per a evitar qualsevol afecció a la salut de les persones, i hi trobem a faltar una major coordinació per part de les diferents administracions implicades —hem constatat que alguns ajuntaments desconeixen els tractaments aplicats a zones del seu terme—, així com una major informació al ciutadà dels possibles riscos o, si escau, de la innocuïtat dels tractaments, per a evitar l'alarma social.

4. Drets relatius a la hisenda pública

En el cas dels drets relatius a la hisenda pública, el marc legal constitucional que legitima, en este cas, la intervenció del Síndic de Greuges, és l'article 31 de la carta magna, que estableix:

1. Tothom ha de contribuir al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just inspirat en els principis d'igualtat i de progressivitat que, en cap cas, tindran un abast confiscador.
2. La despesa pública ha de realitzar una assignació equitativa dels recursos públics i la seua programació i execució han de respondre als criteris d'eficiència i economia.
3. Només podran establir-se prestacions personals o patrimonials de caràcter públic d'acord amb la llei.

Igualment, s'ha d'assenyalar que, a l'hora d'establir i de liquidar els impostos, tant la hisenda autonòmica com la local han de tenir present, també, a part de l'article 31 citat, el contingut de l'article 40 de la Constitució, que obliga els poders públics, com a principi rector de la política social i econòmica, a promoure “les condicions favorables per al progrés social i econòmic i per a una distribució de la renda [...] personal més equitativa, en el marc d'una política d'estabilitat econòmica”.

Es tracta d'una potestat derivada, ja que la potestat originària l'ostenta l'Administració de l'Estat.

Cal destacar que l'any 2004 es va aprovar, en l'àmbit de les hisendes territorials, del Reial Decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

D'altra banda, i com a conseqüència de la promulgació de la nova Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, que va entrar en vigor l'1 de juliol de 2004, s'ha produït així mateix una correlativa modificació de la normativa tributària, i hi destaca especialment l'aprovació del Reial Decret legislatiu 1/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de cadastre immobiliari, el Reial Decret legislatiu 3/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost de la renda de les persones físiques, el Reial Decret 4/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Reial Decret legislatiu de l'impost de societats, el Reial Decret legislatiu 5/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de l'impost sobre la renda de no residents o el Reial Decret 2063/2004, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general del règim aplicador de sancions tributari.

Per la seua part, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana de 1982, que és la nostra norma institucional bàsica, en el seu títol V, relatiu a l'economia "i hisenda", desenvolupa la referida previsió constitucional.

En relació amb el contingut de les queixes tramitades per esta institució al llarg de l'any 2004 sobre esta matèria, s'hi aprecia que la gran majoria s'han centrat en els problemes derivats del règim de notificació dels actes tributaris de liquidació, tant en el període de pagament voluntari com en via de constrenyiment o embargament.

En efecte, el canvi de domicili dels subjectes passius determina sovint que, tot i que l'interessat haja notificat el canvi a l'Administració tributària, esta última no l'haja tingut en compte i, en conseqüència, recórrega als mecanismes de comunicació extraordinaris els quals no asseguren adequadament que els interessats arriben a conèixer els actes de liquidació tributària, i així mateix, que conseqüentment es recórrega a les formes executives de satisfacció del crèdit tributari.

En este sentit, el Síndic ha insistit en les seues distintes resolucions, i d'acord amb allò previst en l'article 20 de la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de drets i garanties dels contribuents, que les administracions tenen assignat el deure de facilitar als subjectes passius el compliment de les seues obligacions tributàries, i estes, en conseqüència, han de posar en pràctica les actuacions de col·laboració que resulten necessàries amb altres administracions tributàries per a esbrinar el domicili d'aquells o les actuacions de comprovació que esdevinguen pertinents, especialment en aquells casos en què les dades ja es troben a les seues mans com a conseqüència d'altres declaracions realitzades pel subjecte passiu davant d'estes administracions.

En l'àmbit de les taxes, tant autonòmiques com locals, s'han plantejat a esta institució qüestions relatives a la legalitat de la seua liquidació en aquells casos en els quals el

servei que motiva el naixement d'aquelles no ha arribat a prestar-se o a beneficiar el ciutadà.

En relació amb esta temàtica, esta institució ha dirigit recomanacions a les administracions implicades en el sentit de recordar-los que, en l'àmbit d'este tipus de tributs, és la provocació de costos el que justifica l'existència de la taxa, de manera que tan sols quan este resulte efectivament verificat té lloc el seu import i, per tant, la seua possible exigència.

Així mateix, esta institució, i en relació fonamentalment amb les hipòtesis en les quals l'interessat sol·licitava la devolució d'ingressos indegudament abonats a la hisenda pública, ha recordat a les administracions que, si bé resulta ser cert que no és possible la devolució d'ingressos que porten el seu origen en actes que, per consentits, hagen esdevingut fermes, no obstant això, no deixa de ser menys cert que la fermesa de l'acte en cas de consentiment de l'interessat, en limitar les possibilitats de la seua impugnació, augmenta les probabilitats que esta situació jurídica no s'altere, i li atorgue una major estabilitat, però en cap cas produïx la seua cura. Dit d'una altra manera, l'acte administratiu en estos supòsits continua no sent vàlid, i així s'haurà de declarar si l'administració el revisa d'ofici o algun dels interessats, que no l'haja consentit, l'impugna.

Sobre la base d'este fonament s'ha recordat a les administracions amb competències en matèria tributària que, en cas d'existència d'infracció manifesta de llei, resulta pertinent la revocació de l'acte de liquidació i la devolució dels corresponents ingressos realitzats pels administrats.

5. Dret a l'educació

L'article 27 de la Constitució de 1978, que és aquell que, en este àmbit, legitima la intervenció del defensor del poble valencià, estableix:

1. Tothom té dret a l'educació. Es reconeix la llibertat d'ensenyament.
2. L'educació té com a objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i les llibertats fonamentals.
3. Els poders públics han de garantir el dret que assistix els pares perquè els seus fills reben la formació religiosa i moral que estiga d'acord amb les seues conviccions.
4. L'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït.
5. Els poders públics han de garantir el dret de tothom a l'educació mitjançant una programació general de l'ensenyament, amb participació efectiva de tots els sectors afectats i la creació de centres docents.
6. Es reconeix a les persones físiques i jurídiques la llibertat de creació de centres docents, dins el respecte als principis constitucionals.
7. Els professors, els pares i, si escau, els alumnes han d'intervenir en el control i la gestió de tots els centres sostinguts per l'Administració amb fons públics, en els termes que la llei estableisca.

8. Els poders públics han d'inspeccionar i homologar el sistema educatiu per a garantir el compliment de les lleis.

9. Els poders públics han d'ajudar els centres docents que reunisquen els requisits que la llei establisca.

10. Es reconeix l'autonomia de les universitats, en els termes que la llei establisca.

També, en esta matèria, s'ha d'indicar que el contingut de l'article 50 de la Constitució obliga els poders públics, com a principi rector de la política social i econòmica, a realitzar “una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals han de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els han d'emparar especialment per al gaudi dels drets” reconeguts en el títol I de la Constitució.

En este específic àmbit d'actuació, la temàtica de les queixes presentades pels ciutadans s'ha centrat, essencialment, en la situació de les instal·lacions escolars de la Comunitat Valenciana i en determinats aspectes relacionats amb el nivell educatiu d'educació infantil i preescolar.

La progressiva incorporació dels menors en el sistema educatiu constituïx un assoliment de les societats occidentals que ha culminat, a la fi del segle passat, amb l'extensió, gairebé total, del dret a l'educació a tots els xiquets i xiquetes immersos en el tram definit com d'escolarització obligatòria. L'accés a la informació, la cultura i la formació, juntament amb la possibilitat d'adquisició de valors compartits de contingut ètic i cívic, estan en la base de les finalitats educatives de les societats modernes. Precisament per això, l'obligatorietat i la gratuïtat de l'educació bàsica constituïxen un dels puntals dels actuals estats del benestar a Europa, s'han incorporat al patrimoni cultural comú i s'han considerat un dels elements més transformadors de les nostres societats.

Esta extensió del dret a l'educació a tots els menors compresos en un tram d'edat ben definit ha determinat que, com posa de manifest la Llei de qualitat de l'ensenyament en la seua exposició de motius, els problemes del sistema educatiu no es concentren ja tant en la tasca d'universalitzar l'educació bàsica, sinó més aviat en la labor de millorar la qualitat de l'educació oferida als alumnes, i aconseguir amb això assolir les màximes quotes possibles de poder qualificador del sistema educatiu i a estendre l'educació, progressivament, a noves etapes de desenvolupament evolutiu de l'ésser humà, anteriors i posteriors a les clàssiques edats d'escolarització obligatòria.

En relació amb el primer d'estos “nous” objectius, i entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, resulta innegable el paper protagonista que han d'exercir les instal·lacions escolars pel que fa a l'àmbit material en el qual ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, en posar a la disposició de la comunitat educativa els recursos materials necessaris per al seu correcte desenvolupament. Com declara, per això, esta institució en reiterades i contínues recomanacions, contingudes en els diferents informes anuals presentats a les Corts Valencianes, una educació de qualitat exigix, en primer lloc, que els centres docents disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques. Des d'este punt de vista, correspon a les diverses

administracions implicades en l'organització i la programació de l'activitat escolar garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat; i disposar dels recursos necessaris que permeten als centres escolars satisfer les necessitats educatives dels seus alumnes, fixades per les disposicions legals actualment vigents. No pot obviar-se, en este sentit, que l'engegada d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes i l'èxit d'estes passa, sovint, per la dotació adequada als centres dels mitjans materials que resulten oportuns (biblioteca, aules de suport, aules d'informàtica, gimnàs, etc.).

Conscient d'esta estreta vinculació que intervé entre la qualitat de l'educació oferida als alumnes i la qualitat de les instal·lacions escolars en què haja de desenvolupar-se l'activitat docent, la Llei Orgànica 10/1992, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació imposa, expressament, l'obligació que els centres docents estiguen “dotats del personal i dels recursos educatius i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat”.

Com a desenvolupament d'este mandat, es va promulgar el Reial Decret 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen els requisits mínims dels centres que impartisquen ensenyaments escolars en règim general. D'acord amb el seu preàmbul, esta disposició té per objecte “l'establiment dels requisits mínims que garantisquen la qualitat en la impartició dels ensenyaments de règim general”.

Vinculat al problema de la qualitat de les instal·lacions docents quant a l'índex de la qualitat de l'educació oferida per l'Administració pública, i sense perjudici de la seua exposició posterior més detallada, esta institució ha tramitat nombrosos expedients de queixa en els quals el nucli central de la problemàtica plantejada guardava relació amb el compliment dels requisits mínims dels centres docents, tant pel que fa referència a la dotació general d'infraestructures docents com, en particular, a la situació de determinats centres educatius.

Des del primer punt de vista, resulten paradigmàtiques aquelles queixes que ens plantejaven l'adequada cobertura territorial dels recursos educatius, especialment en el cas dels centres d'educació especial, o aquelles altres en les quals es plantejava l'adequada planificació dels centres educatius en un sector poblacional determinat, especialment en els casos en què s'ha apreciat un increment notable de la pressió demogràfica, així com la ràtio d'alumnes per aula derivada del nombre de centres docents i unitats existents en estos àmbits.

Pel que fa a les queixes relatives a les concretes instal·lacions docents, l'activitat d'esta institució s'ha centrat essencialment, com posa de manifest l'obertura de diverses investigacions d'ofici, en la situació creada per la proliferació en la nostra Comunitat d'instal·lacions escolars integrades, totalment o parcialment, per unitats o mòduls prefabricats.

En relació amb este problema, de gran calat social, esta institució considera, i així ho ha plasmat en les seues resolucions, que, si bé és legítim el recurs a l'escolarització dels alumnes en centres educatius integrats, totalment o parcialment, per mòduls prefabricats, esta constituïx una solució a la qual l'administració hauria de recórrer tan sols amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, mentre s'adopten les mesures

oportunes que permeten l'escolarització dels menors estudiants en centres dotats d'instal·lacions definitives, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen l'adequada satisfacció del dret a l'educació de qualitat.

Des d'altre angle de visió, la insuficiència de places per a cobrir la demanda en educació infantil, i l'exclusió dels alumnes d'este nivell educatiu no obligatori dels serveis complementaris de menjador i transport escolar, han tornat a centrar el contingut de moltes de les queixes tramitades pel Síndic de Greuges al llarg de l'any 2004.

Com ja vam tenir ocasió de posar de manifest en l'informe anual presentat l'any anterior, les necessitats d'un sistema productiu cada vegada més divers i sofisticat han contribuït poderosament a determinar nous continguts, maneres i formes de fer dels serveis educatius.

De manera especial, darrerament s'ha anat prenent consciència de l'especial importància que l'actuació educativa presenta en els primers anys de vida de les persones. La infància, d'esta forma, es presenta com una etapa evolutiva de l'ésser humà en la qual les possibilitats formatives es troben especialment accentuades, en ser en este període de temps quan s'establixen les bases de la personalitat futura de la persona i quan es marquen els primers i decisius trets del caràcter, a més de ser una edat en la qual la capacitat i les potencialitats d'aprenentatge són especialment intenses.

Per això, i davant la idea que el període educatiu se circumscribia a una determinada etapa de desenvolupament personal, ens trobem hui dia amb noves exigències de formació que s'estenen al llarg de tota la vida. La principal conseqüència d'estes realitats és que el dret a l'educació no se circumscriu ja tan sols a un període d'edat determinat i vedat precisament en el temps; per contra, darrerament s'ha forjat la idea que l'educació és un dret de la persona que, com a tal, es troba present independentment de l'edat que esta acredite.

Per altra banda, la major exigència i complexitat dels sistemes productius, d'una banda, i de manera especial, la plena incorporació de la dona al món laboral, d'altra banda, han determinat també que el sistema educatiu, especialment quan ens referim a l'etapa de zero a sis anys, haja assumit —al costat de la seua original i primigènica funció educativa— una evident i transcendent funció assistencial o de cura dels menors, atesa la impossibilitat dels pares de complir estes tasques, com a conseqüència dels seus horaris laborals.

La confluència d'ambdós factors, que han de considerar-se indissolublement units, ha determinat que en els darrers temps s'haja produït un augment espectacular de places escolars en el sector de l'educació infantil, que no obstant això, no sempre s'ha vist adequadament satisfeta.

Per altra banda, i com ja apuntàvem en l'últim informe presentat a les Corts Valencianes, en l'àmbit de la nostra Comunitat, el procés d'admissió als centres escolars ha actuat com un important catalitzador que ha coadjuvat a l'augment de la demanda de llocs escolars en este nivell educatiu. En efecte, si tenim present que la normativa

reguladora del procediment d'admissió estableix expressament que “als centres finançats amb fons públics, totalment o parcialment, que impartisquen diversos nivells educatius, el procés inicial d'admissió de l'alumnat es realitzarà al començament de l'oferta del nivell objecte de finançament corresponent a la menor edat”, de manera que “el canvi de curs dins un mateix nivell, així com l'accés als successius cicles, etapes o nivells sostinguts amb fons públics, que s'impartisquen al mateix centre o recinte escolar al qual va accedir l'alumne mitjançant el procés d'admissió establert en la normativa aplicable, no requerirà un nou procés d'admissió fins a la finalització de l'educació bàsica”, es podrà entendre que, sovint, la sol·licitud d'una plaça en el nivell educatiu d'educació infantil es trobe funcionalment orientada a l'obtenció d'una posterior plaça al centre educatiu de la preferència dels pares en els nivells obligatoris.

En relació amb el nivell educatiu d'educació infantil, per això, els principals assumptes plantejats pels ciutadans han tingut relació amb el procés d'admissió als centres educatius, amb l'atenció dispensada als menors en estos, en relació, especialment, amb les tècniques de control d'esfinters, a la ràtio d'alumnes per aula als centres d'educació infantil i, especialment, a l'exclusió dels beneficis complementaris de transport i menjador escolars.

A pesar de la distinta problemàtica plantejada per cadascuna d'estes qüestions, i sense perjudici de l'explicació més extensa que se'n realitza de cadascuna en este mateix informe, el comú denominador de les resolucions dictades per esta institució s'ha centrat, bàsicament, en la necessitat d'objectivar les normes reguladores d'este sector educatiu i d'adoptar mesures que permeten la satisfacció de la demanda de manera estable en el temps.

Des del primer punt de vista, la situació legislativa que presenta el sector de l'educació infantil apareix marcada per una excessiva dispersió, casuística i, en moltes hipòtesis, absència de regulació. Sol ser habitual, en este sentit, la proliferació de resolucions, ordres i instruccions que regulen, amb caràcter anual, els distints aspectes relacionats amb l'activitat educativa escolar; normativa esta que, a més, i atesa la seua naturalesa anual, sol ser substituïda per altres resolucions, ordres i instruccions, dotades de la mateixa temporalitat.

Esta situació legislativa determina, la majoria de vegades, que els ciutadans tinguen un difícil accés, i un conseqüent desconeixement, de les normes reguladores d'un sector tan important per a les seues vides quotidianes com resulta ser l'educació dels seus fills menors de sis anys. Falta, per això, en este àmbit, una normativa reguladora que amb caràcter unificat establisca els aspectes essencials d'este sector educatiu, amb independència que els aspectes merament organitzatius i puntuals puguen ser relegats, en nom del principi d'eficiència, a una normativa de caràcter anual.

Des del segon punt de vista, i com a conseqüència dels factors anteriorment ressenyats, l'augment de la demanda de llocs escolars en educació preescolar i infantil, lluny de ser una situació conjuntural, pot afirmar-se que duu camí de convertir-se en una situació estructural de les nostres modernes societats, que, com a tal, requerix una solució estable que permeta la seua satisfacció de forma també estable en el temps, de manera

que s'assegure, igualment, la seua satisfacció en un nivell de qualitat adequada, tal com necessita el dret fonamental a l'educació.

Des d'esta òptica, esta institució considera que l'adopció de mesures que no garantixen adequadament la dispensació d'una atenció educativa de qualitat, com pot ser l'augment de la ràtio d'alumnes per aula i professor, si bé poden ser vàlides quan presenten la característica de la temporalitat, mentre es planifiquen altre tipus de polítiques educatives de caràcter permanent, no poden, no obstant això, obtenir la mateixa aprovació quan estes es presenten com la forma de resposta definitiva a la situació plantejada.

Comptat i debatut, el major augment de la demanda de llocs escolars en el nivell d'educació preescolar ha de provocar l'adopció de mesures permanents amb vocació de garantir de manera estable el dret a l'educació de qualitat d'estos menors, la qual cosa passa, raonablement, pel correlatiu augment de l'oferta de llocs escolars.

Finalment, hem de destacar l'increment de les actuacions d'ofici en esta matèria, en què s'han iniciat al llarg de 2004 quinze actuacions d'ofici, de les quals donem compte en el corresponent apartat d'este informe anual.

6. Dret a la salut

En l'àmbit que passem ara a ressenyar, l'actuació del Síndic de Greuges ve legitimada, d'una banda, per l'article 15 de la Constitució, que estableix:

Tothom té dret a la vida i a la integritat física i moral, sense que, en cap cas, pugui ser sotmés a tortura ni a penes o tractaments inhumans o degradants. [...].

Però, d'una altra banda, cal no oblidar que, com a principi rector de la política social i econòmica, l'article 43 del mateix text constitucional disposa:

1. Es reconeix el dret a la protecció de la salut.
2. Competeix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris. La llei ha d'establir els drets i els deures de tothom respecte d'això.
3. Els poders públics han de fomentar l'educació sanitària [...].

Al marge dels articles 15 i 43, les referències a la protecció de la salut són implícites i explícites en molts preceptes del nostre text constitucional. Així, en l'article 40.2, en relació amb la seguretat i higiene al treball; en l'article 41, relatiu al règim públic de seguretat social; en l'article 45, sobre allò que afecta la salut ambiental; en l'article 49, en relació amb la minusvalidesa; en l'article 50, relativa als problemes de salut dels ciutadans durant la tercera edat; i en l'article 51, que protegeix la seguretat i la salut dels consumidors.

Tot això, sense perjudici que el mateix preàmbul de la carta magna proclama la voluntat de la Nació espanyola d'assegurar "a tothom una digna qualitat de vida".

Tots els preceptes constitucionals enumerats són mandats dirigits als poders públics, per la qual cosa la seua possible inactivitat o ineficàcia justifica la intervenció del Síndic de Greuges.

L'any 2004 no ha estat especialment prolix en termes d'elaboració, per part de l'Administració valenciana, de normes amb rang de llei en matèria sanitària, a diferència, per exemple, del passat any que sí que ho va ser (Llei 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana, i Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana). No obstant això, la naturalesa de les queixes que han arribat a la institució en esta matèria sí que és similar a la d'anys anteriors, i hi destaquen, entre d'altres, les següents qüestions que han tingut rellevància en l'any 2004: problemes que presenten l'existència de llistes d'espera (tant quirúrgiques com no quirúrgiques); els possibles errors en actuacions mèdiques o pràctica professional; l'exercici del dret a la informació dels pacients, a través de l'accés a les històries clíniques; les denúncies sobre mancances o deficiències d'infraestructures sanitàries en algunes localitats valencianes; les discrepàncies en els models de gestió sanitària utilitzats per l'Administració sanitària; l'assistència sanitària extrahospitalària; la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural als parts, la mancança de terapeutes ocupacionals als hospitals públics i, finalment, les demandes assistencials de pacients amb determinades patologies.

En relació amb les demores a prestar atenció sanitària, com reiteradament indiquem en els nostres informes anuals, esta institució considera que no es garantix el respecte a la dignitat humana quan un ciutadà duu en llista d'espera més enllà del temps que poguera entendre's com a "raonable"; això és, l'Administració sanitària no garantix la dignitat quan la tardança o la demora a complir les seues prescripcions mèdiques provoquen una gravíssima lesió a altres drets fonamentals, dels quals no pot gaudir el pacient, i no s'obté, en conseqüència, un ple desenvolupament de la personalitat humana. A pesar d'esta insistència, novament en este període anual del qual ara donem compte, tornen a arribar a la institució queixes que posen de manifest esta tardança a rebre atenció sanitària, ja siga de naturalesa quirúrgica, ja siga de qualsevol altre tipus de naturalesa.

En este sentit, esta institució, sense perjudici dels criteris d'organització sanitaris que utilitze l'Administració sanitària, és, ha estat i sempre serà especialment sensible amb les problemàtiques que sorgixen al voltant de les mancances o deficiències en les infraestructures sanitàries en les diverses àrees de salut, i així s'acredita en els successius informes que anualment es presenten davant les Corts Valencianes, per la qual cosa reiteradament suggerim a la Conselleria de Sanitat que realitze els esforços organitzatius i pressupostaris que permeten disposar d'uns serveis sanitaris i hospitalaris dignes i adequats, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

Al costat dels retards a rebre assistència sanitària, les possibles irregularitats en les intervencions quirúrgiques o altres actuacions mèdiques han estat objecte d'estudi este any. En este tipus de queixes és criteri d'esta institució que quan existix discrepància entre la posició de l'Administració sanitària i la de l'usuari, com ocorre en molts dels casos, en la mesura que el Síndic no pot ni declarar ni eximir de responsabilitat

patrimonial l'Administració, s'informa els promotors de les queixes dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i, al mateix temps, de les accions que poden emprendre.

D'altra banda, en relació amb l'assistència sanitària extrahospitalària, hem suggerit a l'Administració que extremara al màxim la diligència en este tipus d'actuacions sanitàries, amb vista a garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que complisca així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

També, en relació amb els drets dels pacients, el dret d'accés a la història clínica i l'obligació de conservació d'este als centres sanitaris, ha estat abordat al llarg d'este any. Una vegada més, hem recordat a l'Administració sanitària el deure legal que li incumbix de lliurar una còpia de la història clínica al pacient que així ho sol·licite, al marge de l'obligació que també té de conservar-la als arxius documentals dels mateixos centres sanitaris.

Les possibles lesions al dret a l'assistència farmacèutica, és una altra de les qüestions que han centrat l'activitat del Síndic el 2004. El dret dels usuaris a uns adequats serveis sanitaris de farmàcia no pot quedar condicionat a criteris de residència. Així, l'art. 3.2 de la Llei general de sanitat, en induir el transcendental principi de la universalitat del dret a l'assistència sanitària, postil·la ordenant que "l'accés a les prestacions sanitàries, es realitzara en condicions d'igualtat efectiva". En este sentit, considerem que un component bàsic del dret a la protecció de la salut, i que forma part de l'essència de l'anomenat estat del benestar, és el de garantir a tots els ciutadans els serveis assistencials (preventius i de cures) que ofereix la medicina moderna, tot això sense cap barrera.

La falta d'anestèsia epidural en alguns centres sanitaris de la xarxa pública, com en altres anys, ha estat objecte d'estudi, com ho han estat també les mancances o deficiències d'algunes infraestructures sanitàries en poblacions de la Comunitat Valenciana, així com la discrepància del model de gestió escollit, ocupa un lloc destacat.

En relació amb les mancances en l'anestèsia epidural, esta institució considera que la universalitat d'esta tècnica no pot quedar subjecta a horaris (torns de matí, vesprada o nit) ni a situació estacional (vacances o no) dins d'un mateix centre hospitalari, com tampoc ha d'estar subjecta a criteri de residència (depenent del domicili de l'usuari li correspon un centre sanitari o un altre, amb el factor que en uns s'aplica esta tècnica i en altres no). Sembla just que es facilite esta prestació a totes les embarassades que ho sol·liciten i que reunisquen els criteris mèdics per a realitzar-la. Este dret, per ser universal, passa per una dotació de plantilla o personal suficient. D'acord amb això anterior, hem tornat a suggerir a la Conselleria de Sanitat que intensifique els seus esforços pressupostaris i organitzatius per fer efectiva la implantació d'esta tècnica amb la finalitat de ser oferida, amb la prèvia informació suficient a les interessades i sempre que els criteris mèdics així ho aconsellen, juntament amb altres tècniques de part, a les embarassades que acudisquen als centres hospitalaris públics.

Pel que fa a les mancances o deficiències d'algunes infraestructures sanitàries en poblacions de la Comunitat Valenciana, així com la discrepància del model de gestió escollit, entenem que la potestat organitzativa que ostenta l'Administració sanitària ha d'inspirar-se i respectar la Constitució espanyola, que l'obliga a servir amb objectivitat els interessos generals i a actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació. D'acord amb això anterior, la discrepància o la disconformitat amb l'elecció de la forma de gestió d'un servei públic de titularitat pública o dels criteris de gestió o d'organització administrativa que realitze l'Administració no pot, per si sola, motivar l'actuació del Síndic de Greuges, llevat que, no obstant això, qualsevol actuació d'un servei de titularitat pública, independentment de la forma de gestió, pública o privada, pugui vulnerar alguns dels drets, de les llibertats o dels principis reconeguts en la Constitució espanyola o en l'Estatut d'Autonomia.

7. Dret a la protecció i a l'assistència socials (menors, ancians, discapacitats, dones)

La legitimitat del Síndic de Greuges per a investigar i valorar el funcionament dels serveis socials, autonòmics i locals, està donada, en primer lloc, pel contingut del que està disposat en els articles 39 i 41 de la Constitució. L'article 39 estableix:

1. Els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família.
2. Els poders públics asseguren, així mateix, la protecció integral dels fills, ja que estos són iguals davant la llei, independentment de la seua filiació, i de les mares, qualsevol que siga el seu estat civil. La llei possibilitarà la investigació de la paternitat.
3. Els pares han de prestar assistència de tot ordre als fills tinguts dins o fora del matrimoni, durant la seua minoria d'edat i en els altres casos que legalment procedisca.
4. Els xiquets han de gaudir de la protecció prevista en els acords internacionals que vetlen pels seus drets.

Per la seua banda, l'article 41 de la mateixa norma fonamental disposa:

“Els poders públics han de mantenir un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans que garantisca l'assistència i les prestacions socials suficients davant situacions de necessitat, especialment en cas d'atur. L'assistència i les prestacions complementàries han de ser lliures”.

Igualment important en este àmbit és el contingut de l'article 49 del mateix text constitucional, que disposa:

Els poders públics han de realitzar una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals han de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els han d'emparar especialment per al gaudi dels drets que este títol atorga a tots els ciutadans.

Finalment, també s'ha d'esmentar l'article 50 de la Constitució que, per la seua banda, prescriu:

Els poders públics han de garantir, mitjançant pensions adequades i periòdicament actualitzades, la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat. Així mateix,

i amb independència de les obligacions familiars, han de promoure el seu benestar mitjançant un sistema de serveis socials que han d'atendre els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci.

Hem de deixar constància que la referència a l'apartat de serveis socials no ho és a la totalitat de queixes tramitades en este apartat, sinó que tan sols ho és a una selecció que no implica judicis de valor sobre la seua major o menor importància, ja que per a tot ciutadà que acudix a la nostra institució el seu problema és el més important i com a tal mereix sempre el nostre esforç.

Quant als discapacitats, les perspectives d'anàlisi han estat múltiples. El problema del compliment de la normativa pel que fa a barreres arquitectòniques, de tanta importància per a les persones amb discapacitat física, se'ns va tornar a plantejar amb motiu de la reclamació de dos ciutadans sobre la situació dels banys, mostradors i ascensors de la Ciutat de la Justícia de València, cosa que va motivar una resolució recomanant a les Conselleries de Benestar Social i de Justícia i Administracions Públiques i a l'Ajuntament de València que desenvoluparen les actuacions necessàries per a rectificar, com més aviat millor, estes deficiències constructives.

Els retards a resoldre els expedients de qualificació de minusvalidesa s'han tornat a posar de manifest, com en anys anteriors, encara que en menor mesura. El període de tramitació continua excedint el legalment previst. La resolució és important com a porta d'accés a diversos tipus d'ajudes (places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatges, contingents en oposicions, contractes de treball especials...). Encara que està reduint-se, hem tornat a recomanar a la Conselleria de Benestar Social l'adopció de les mesures necessàries perquè els terminis es reduïsquen al mínim possible a fi d'evitar perjudicis als afectats.

La reclamació d'una Associació de Familiars i Malalts Mentals de la Marina Baixa ha posat en relleu els problemes que troben estes entitats en el seu esdevenir quotidià i l'angoixa que produïx enfrontar-se a possibles situacions de crebant econòmic que dificulten enormement el ja per si mateix complicat treball en este terreny.

La importància dels centres ocupacionals i dels centres especials d'ocupació en la integració laboral dels minusvàlids ha centrat part de la nostra atenció. Els problemes que presenta el col·lectiu de la tercera edat per a romandre, si ho desitgen, en este tipus de serveis, la manca de places i les llistes d'espera als centres ocupacionals formen part de la difícil situació d'este col·lectiu. D'altra banda, la necessitat d'avaluació dels minusvàlids als centres especials d'ocupació per part dels equips multiprofessionals i l'incompliment generalitzat de la normativa en este apartat ens va dur a emetre una resolució recomanant a la Conselleria de Benestar Social i al Servei Valencià d'Ocupació i Formació que s'extremaren les mesures per donar compliment al Reial Decret 1356/1985, que regula la relació laboral especial.

També, dins l'àmbit anteriorment esmentat, cal destacar la investigació d'ofici realitzada sobre el control del compliment de la normativa existent sobre ocupació de persones amb discapacitat i, en concret, de la reserva i de les mesures alternatives a esta prevista en l'article 38.1 de la Llei 13/1982, d'integració social dels minusvàlids, que va motivar

una recomanació a la Direcció General de Treball i Seguretat Laboral, en el sentit d'incrementar la coordinació amb la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

En matèria de menors, juntament amb els problemes humans que planteja l'acolliment i l'adopció, volem ressaltar l'obertura d'una investigació d'ofici sobre les reclamacions particulars de ciutadans interns als centres de reforma de menors realitzades amb motiu de l'informe especial realitzat per esta institució sobre la implantació dels mitjans per a fer efectives les mesures de reforma previstes en la Llei Orgànica 5/2000. Sense perjudici de tenir en compte estes queixes en l'elaboració del treball últimament citat, a fi de no entorpir-ne la tramitació, era necessària la seua tramitació separada i l'adequada atenció d'estes peticions, particularment rellevants, atesa la importància que l'atenció a este col·lectiu atorga l'article 16 de la Llei valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució.

Pel que fa a la tercera edat, el dret dels ancians ingressats en residències a comunicar-se o rebutjar les visites de determinats familiars ha estat objecte de la nostra atenció amb motiu de la reclamació d'un particular, que reafirmava que és una potestat de la persona afectada que exercix lliurement la seua facultat de decisió, llevat de supòsits d'incapacitat.

Particular atenció ha merescut el problema de les ajudes econòmiques. En primer lloc, l'elevat nombre de queixes obertes amb motiu de l'aplicació de l'ajuda per a famílies, recollida en l'Ordre de 8 de maig de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, reclamació substancialment a causa del fet que gran part dels potencials beneficiaris/àries van quedar exclosos per raons pressupostàries, ens va motivar a emetre una resolució en la qual es reflexionava sobre la necessitat de realitzar estudis previs sobre el nombre de possibles beneficiaris/àries a l'hora de generar expectatives d'esta naturalesa i d'establir motivadament els criteris de prioritat en la percepció de les ajudes quan les limitacions pressupostàries facen preveure que moltes persones no aconseguiran accedir a les ajudes ofertes.

En un altre ordre de coses, el retard en la percepció de les anomenades prestacions econòmiques reglades també ha donat lloc a nombroses reclamacions. Pel que fa a esta matèria, també s'ha iniciat una investigació d'ofici sobre la reducció gradual dels pressupostos destinats a la gestió i l'execució del Pla de mesures d'inserció social, actualment en tramitació.

Els riscos per a la salut derivats de l'exposició al fum del tabac i la necessitat d'impulsar una actitud menys permissiva cap als infractors per part de l'Administració van constituir l'objecte de la reclamació d'un estudiant de la Universitat de València. La potenciació dels espais sense fum, la coordinació interinstitucional i la participació social són els eixos per a obtenir respostes adequades.

8. Drets de naturalesa sociosanitària

Continuem, en l'informe d'enguany, mantenint este apartat amb el qual pretenem atendre millor la problemàtica de les persones que, als seus problemes de salut,

afegixen, a més, problemes de naturalesa social, amb la qual cosa la seua situació de vulnerabilitat i desemparament és major i ho és per partida doble. Si li dediquem una atenció específica estarem en condicions de conèixer millor la seua problemàtica i, així, podrem dirigir a les administracions públiques implicades els suggeriments o les recomanacions més adequades.

El marc legal constitucional que legitima, en este cas, la intervenció del Síndic de Greuges està constituït pels preceptes constitucionals esmentats tant en l'apartat dels drets a la salut com en el dels drets la protecció i l'assistència socials. De manera que del que es tracta en este apartat, és de ressaltar el dret a la protecció de la salut de manera digna, posant en connexió ambdós drets reconeguts en els articles 43 i 10 de la Constitució.

Els malalts convalsents i terminals i els malalts mentals, i qui envolten totes estes persones, són els principals destinataris de les nostres investigacions en este àmbit en l'any 2004, del qual ara donem compte.

En relació amb l'atenció als primers, els malalts convalsents i terminals, hi hem detectat deficiències que poden resumir-se en l'absència de recursos específics per a l'atenció de les necessitats de malalts que, a part del seu problema específic de salut, tenen plantejat un greu problema social, que té tot a veure, precisament, amb esta malaltia, i es recorre, per regla general, a solucions conjunturals que impliquen la utilització de recursos no especialitzats i impossibiliten l'adequat funcionament d'estos i la correcta atenció als usuaris per als quals inicialment estaven destinats, així com problemes d'enquadrament amb altres sectors d'atenció en matèria de serveis socials i la desatenció final dels afectats. Altres vegades, la solució es troba en centres o residències molt allunyats del lloc habitual del domicili del malalt, amb la qual cosa la distància geogràfica i l'allunyament del seu cercle d'amistats i propparents pot comportar per al malalt una situació de trastorn depressiu major de l'estat d'ànim. Tot això ens fa insistir, davant les Conselleries de Sanitat i Benestar Social, en la inajornable necessitat d'adoptar mesures dirigides a avançar en la creació de l'espai sociosanitari integrat, a la creació de serveis especialitzats per a l'atenció de contingències com les descrites i la garantia de la continuïtat dels serveis sanitaris i de la cobertura de les necessitats socials.

En l'àmbit de l'atenció als malalts mentals que, a part de la seua malaltia, patixen, com a conseqüència d'esta una greu o deficient situació social, es continuen produint situacions de desatenció molt serioses. En l'informe d'esta institució sobre *La situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars* (2003) ja es feia referència a l'escassetat de places públiques residencials. Els recursos socials de base i la possibilitat d'atenció per part de la Unitat de Salut Mental no poden donar l'adequada resposta a este tipus de casos, segons solen relatar-nos els informes rebuts de l'Administració. Per això, continuem insistint en la necessitat de creació de places públiques o concertades suficients per a atendre estes contingències, ja siga de naturalesa residencial, ja siga en habitatges tutelats, a banda que, de moment, s'arbitren tots els mecanismes necessaris per a donar una resposta adequada a les necessitats immediates de plaça en centre residencial que tenen alguns d'estos malalts.

9. Drets relatius a l'ocupació pública (accés, drets sindicals, condicions de treball)

La Constitució espanyola de 1978 recull en diversos dels seus preceptes qüestions que afecten la funció pública.

Després de donar categoria de dret fonamental, en el seu article 23, al dret dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i càrrecs públics, es referix al règim estatutari dels empleats públics (articles 103.3 i 148.1.1) i atribueix a les administracions autonòmiques, entre les quals es troba la valenciana, el seu desenvolupament legislatiu i la seua execució.

En este sentit, l'article 31.1 de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, per la qual s'aprova l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, reconeix a la Generalitat Valenciana la competència exclusiva sobre l'organització de les seues institucions d'autogovern; i en íntima connexió amb això, el seu article 32.1.1 atribueix a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i el règim jurídic propi de la seua administració i dels ens públics que en depenen, com també el règim estatutari dels seus funcionaris en el marc de la legislació bàsica de l'Estat. Conseqüentment, el Síndic de Greuges està legitimat per a intervenir garantint els drets que afecten la funció pública, l'autònoma i la local.

En este àmbit de drets, al llarg de l'any 2004 destaquem les següents actuacions: queixes que afecten el dret dels ciutadans a l'accés a l'ocupació pública a través de les convocatòries de llocs vacants; retards en els nomenaments com a funcionaris de carrera d'aspirants que han superat proves selectives; problemes relatius a la conciliació de la vida laboral i familiar; qüestions que afecten el dret a la promoció i a la carrera administrativa a través de la convocatòria de concursos de provisió de llocs de treball; retribucions; salut laboral en el sector públic, etc.

Respecte de qüestions relatives a la funció pública, s'han iniciat en l'any 2004 quatre actuacions d'ofici, relatives a la dotació de treballadors socials en el sector educatiu; grau de compliment de la Llei 9/2003, d'igualtat entre homes i dones, a les administracions públiques valencianes; substitució de personal en les urgències hospitalàries durant el període estiuenc; substitució d'un professor en determinat IES; i, criteris per a ajornar l'edat de jubilació de determinats facultatius.

En el mateix any 2004, hem conclòs les queixes d'ofici iniciades anteriorment. La relativa al contingent de reserva en les convocatòries per a ingrés destinat a persones discapacitades, amb una resolució acceptada per totes les administracions implicades. La referida al compliment de la Llei de prevenció de riscos laborals, en què vam constatar retards en els tres grans sectors: general, sanitari i docent, els quals també van acceptar els nostres suggeriments. Pel que fa a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, hem tancat la queixa d'ofici relativa a la convocatòria de concursos de provisió de llocs de treball i que seguïem a instància d'un sindicat, relativa a la precarietat en l'ocupació pública, ja que durant el passat any s'ha aprovat una important oferta pública d'ocupació, que, encara que no cobrix la totalitat de llocs vacants, sí que demostra un important esforç per reduir l'índex de precarietat. Paral·lelament, s'han convocat concursos per a la provisió d'un elevat nombre de llocs de treball.

10. Drets relacionats amb la prestació d'altres serveis públics per entitats locals

S'examinen sota este epígraf les queixes relatives a qüestions com el proveïment domiciliari d'aigua potable, les obres públiques i vies urbanes, la recollida de residus sòlids urbans, la neteja pública, la sanitat local, el transport urbà, el subministrament de gas, les piscines municipals, els serveis funeraris, l'ordenació i el control del trànsit urbà, les festes i l'exploració de platges, els béns locals, la responsabilitat patrimonial, la contractació, el dret de petició i, finalment, altres matèries variades.

Els preceptes constitucionals que legitimen la intervenció del Síndic en totes estes qüestions, a part de molts de preceptes ja al·ludits anteriorment, ja que l'activitat de l'administració local en totes estes matèries incidix sobre els drets a la vida, a la integritat física i psíquica, a la salut, etc., són bàsicament els articles 103, números 1 i 2, i 106. El primer dels citats disposa:

1. L'Administració pública servix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.
2. Els òrgans de l'Administració de l'Estat són creats, regits i coordinats d'acord amb la llei. [...].

Per la seua banda, el número 2 de l'article 106 disposa:

2. Els particulars, en els termes establits per la llei, tenen dret a ser indemnitzats per tota lesió que sofrisquen en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics.

Enguany, la temàtica de les queixes referides en este epígraf no ha experimentat variació essencial respecte d'anys anteriors.

En este sentit, continuen centrant l'atenció majoritària dels ciutadans la problemàtica del proveïment domiciliari d'aigua potable, l'ordenació i el control del trànsit urbà, les reclamacions de responsabilitat patrimonial i el dret de petició.

Si bé, com a tònica dominant i específica d'enguany, l'expressada temàtica es reconduïx a l'excessiva dilació i, fins i tot, la falta de resposta a les diverses peticions d'informació que sol·liciten estos ciutadans de les administracions locals o, si escau, als suggeriments o peticions que formulen estos, a més d'haver-se constatat la reiteració d'estes administracions públiques d'instruir i de resoldre tardanament les reclamacions dels ciutadans per responsabilitat patrimonial.

En tot estos casos, esta institució ha traslladat sempre a les diverses administracions locals objecte de les queixes tramitades, la necessitat d'un escrupolós compliment, en les seues actuacions quotidianes, de les seues obligacions constitucionals i legals, especialment pel que fa a l'accés dels ciutadans als arxius i registres administratius (article 105 de la Constitució), com també l'inexcusable respecte i protecció dels drets dels ciutadans, no solament reconeguts per la vigent Llei 30/1992, sinó també pels

específics drets dels veïns establits en la vigent Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, i destaquen els previstos en l'article 18, que recullen el dret a ser informat, prèvia petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'administració municipal en relació a tots els expedients i la documentació municipal, d'acord amb allò previst en l'article 105 de la Constitució, i el dret a exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servei públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.

D'altra banda, també s'ha recordat a estes administracions les prescripcions de l'article 69 de la citada Llei 7/1985, que estableix que les corporacions locals han de facilitar la més àmplia informació sobre la seua activitat i la participació dels ciutadans en la vida local.

Entre les queixes a instància de part i d'ofici de què donem en este epígraf, en destaquen, com a dignes d'esment, dos que van tenir una àmplia repercussió social en les seues respectives localitats, que van ser la relativa a la integració de la dona a les Festes de Moros i Cristians d'Alcoi i la que tenia a veure amb l'existència d'un monòlit dedicat al general Franco a Orihuela.

11. Drets lingüístics

La legitimitat del Síndic de Greuges per a vetlar pels drets lingüístics dels valencians està determinada per la mateixa Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana; en primer lloc, perquè la cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament l'idioma castellà, sinó també el propi d'esta comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol i, en segon lloc, en virtut del mandat estatutari contingut en l'article 7 de l'Estatut de la Comunitat Valenciana que determina la cooficialitat del valencià i el castellà a la Comunitat Valenciana.

El reconeixement, tant constitucional com estatutari, de la cooficialitat del valencià va determinar que, amb la finalitat de fomentar l'ús oficial del valencià i superar l'encara evident desigualtat respecte del castellà, la Generalitat promulgara la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià (LUEV), que va comportar el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat i, especialment, la recuperació de l'ús social del valencià, definit com a "llengua històrica i pròpia del nostre poble" en el seu preàmbul.

La persecució d'estos legítims objectius, reconeguts en la legislació autonòmica citada sota l'empara de la Constitució espanyola, no pot, no obstant això, desconèixer i, de fet, no ho desconeix, que l'art. 14 de la Constitució espanyola estableix el principi d'igualtat, amb interdicció de qualsevol forma de discriminació, inclosa la discriminació per motiu de llengua, i la declaració de l'article 3 del mateix text constitucional, que estableix expressament el dret de tots els ciutadans a usar la llengua espanyola.

En este sentit, la mateixa LUEV, conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i la prohibició per motiu de llengua, declara en el seu article 4 que “en cap cas es podrà ser discriminat pel fet d'emprar qualssevol de les dos llengües oficials” de la Comunitat Valenciana.

La normativa vigent respecte de l'ús del valencià és clara i terminant, i no exigix cap interpretació, i el desenvolupament normal de les previsions contingudes en la Constitució espanyola, que considera la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural objecte d'especial respecte i protecció, i en l'Estatut d'Autonomia i en la LUEV, determina que l'Administració pública valenciana estiga obligada a garantir la normalització lingüística, amb el benentès que les actuacions adoptades per l'administració pública han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà, i que tenen dret a utilitzar qualsevol de les dos llengües oficials en totes les situacions de comunicació que puguen produir-se en les relacions tant socials com oficials, sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de la seua elecció. Per este motiu el Síndic de Greuges, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, dirigix a les diverses administracions constants recomanacions perquè adopten les mesures necessàries per a evitar les desigualtats que puguen derivar-se de factors lingüístics.

Una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts en els preceptes anteriorment citats és la possibilitat de la intervenció del Síndic de Greuges quan a un ciutadà no se li respecta, per part de l'Administració pública, el seu dret a triar la llengua en la qual desitja que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients administratius, dret del qual sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i emprar, al llarg de tot el procediment, l'idioma que haguera estat triat pel ciutadà.

Així mateix, en compliment del mandat estatutari i de la legislació vigent respecte de l'ús i ensenyament del valencià, el Síndic de Greuges està legitimat per a intervenir en aquelles queixes el denominador comú de les quals és el qüestionament del projecte educatiu de la Generalitat Valenciana, tenint en compte que este s'articula, en virtut de l'article 7 de l'Estatut d'Autonomia, en el principi que el valencià, llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, ho és també de l'ensenyament. Això determina l'obligatorietat que les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana siguen ensenyades en tots els nivells, modalitats i graus de l'ensenyament no universitari i en tots els centres docents, ja siguen sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, ja ho siguen amb privats, perquè, al final del cicle educatiu obligatori, tots els alumnes dominen, tant oralment com per escrit, les dos llengües oficials. Esta circumstància obliga que als centres docents de la Comunitat Valenciana haja de programar-se l'ensenyament per a ajustar l'ús de les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana, i es garantisca que els mestres tinguen un nivell de coneixements de valencià suficient per garantir que el projecte d'escolarització en valencià siga efectiu.

La intervenció d'esta institució en defensa de la cooficialitat lingüística i dels drets lingüístics dels valencians també s'estén a exigir a l'Administració pública valenciana que faça la retolació pública dels noms oficials dels municipis, dels territoris, dels nuclis de població, dels accidents geogràfics, de les vies de comunicació interurbanes de la

Comunitat Valenciana, de conformitat amb la legislació vigent respecte de l'ús del valencià, i amb l'article 15 de la LUEV, o que adapte les seues estructures i dispose les mesures necessàries perquè els continguts de les pàgines web oficials siguen bilingües.

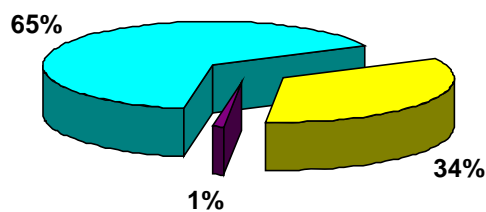
Finalment, cal assenyalar que si bé les queixes formulades pels valencians davant el Síndic de Greuges durant l'any 2004 no diferixen substancialment de les d'exercicis anteriors, no és menys cert que, en totes estes queixes, el denominador comú és l'incompliment per part de l'Administració pública valenciana de les previsions contingudes en la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, fins i tot quan la seua Disposició transitòria primera estableix que "l'Administració de la Generalitat Valenciana, administració local, entitats i institucions dependents d'estes i altres serveis públics als quals fa referència la Llei, ha de realitzar-se en un termini de 3 anys". És cert que el nombre de queixes formulades davant el Síndic de Greuges per ciutadans que consideren que els seus drets lingüístics són vulnerats no és especialment significatiu, però no ho és menys que ja ha transcorregut temps a l'excés com perquè encara existisquen administracions que no hagen adaptat les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurada a la nostra Comunitat Valenciana.

II. DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Nombre de reclamacions dirigides al Síndic de Greuges en el 2004

Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà.	4.082	65%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient.	2.135	34%
Queixes iniciades d'ofici.	78	1%
Total queixes	6.295	100%

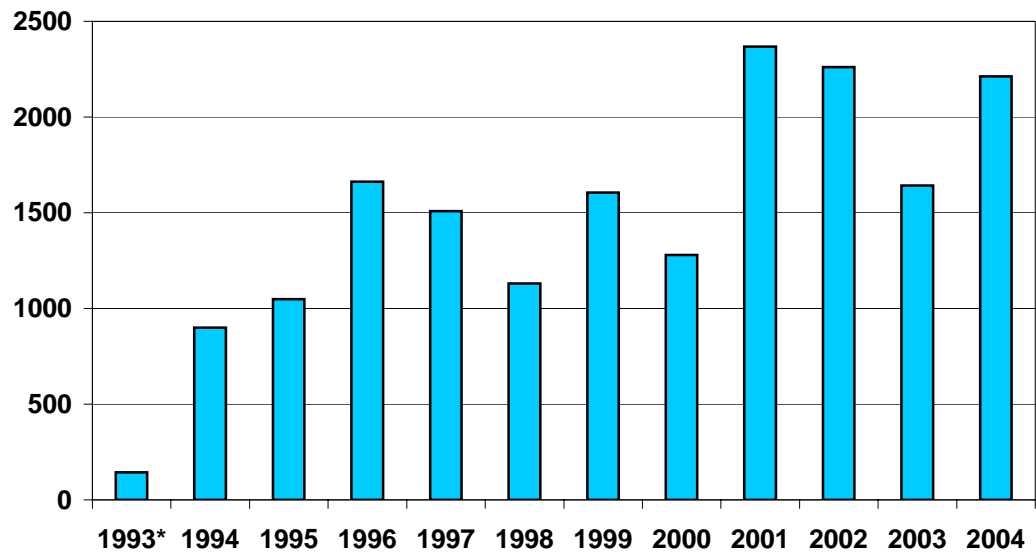


■ Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà.
■ Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient.
■ Queixes iniciades d'ofici.

1.2. Evolució de les queixes amb expedient

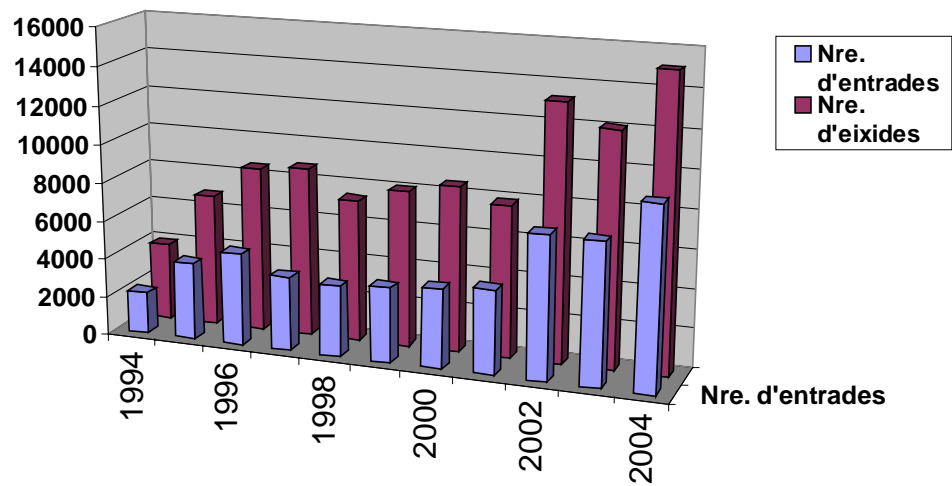
Any	NRE. DE QUEIXES
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213

* La xifra consignada l'any 1993 correspon als primers mesos de funcionament de la institució.



1.3. Registre de documents

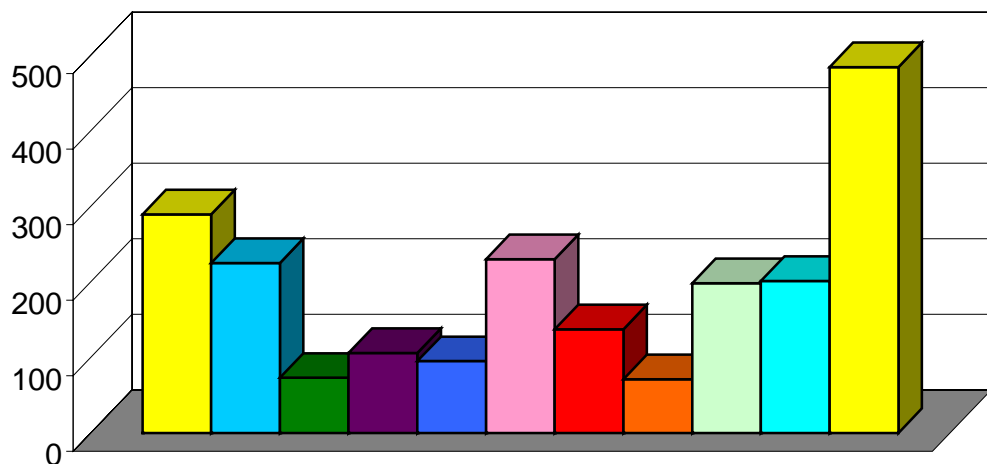
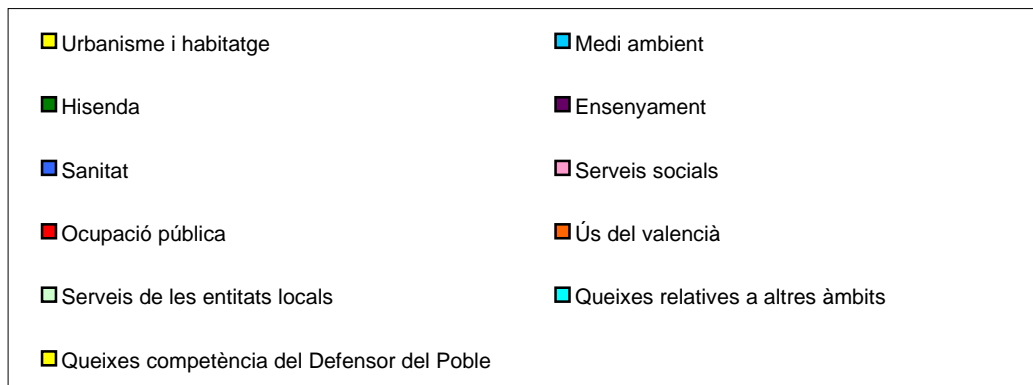
Any	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2.153	3.982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111



1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en el 2004

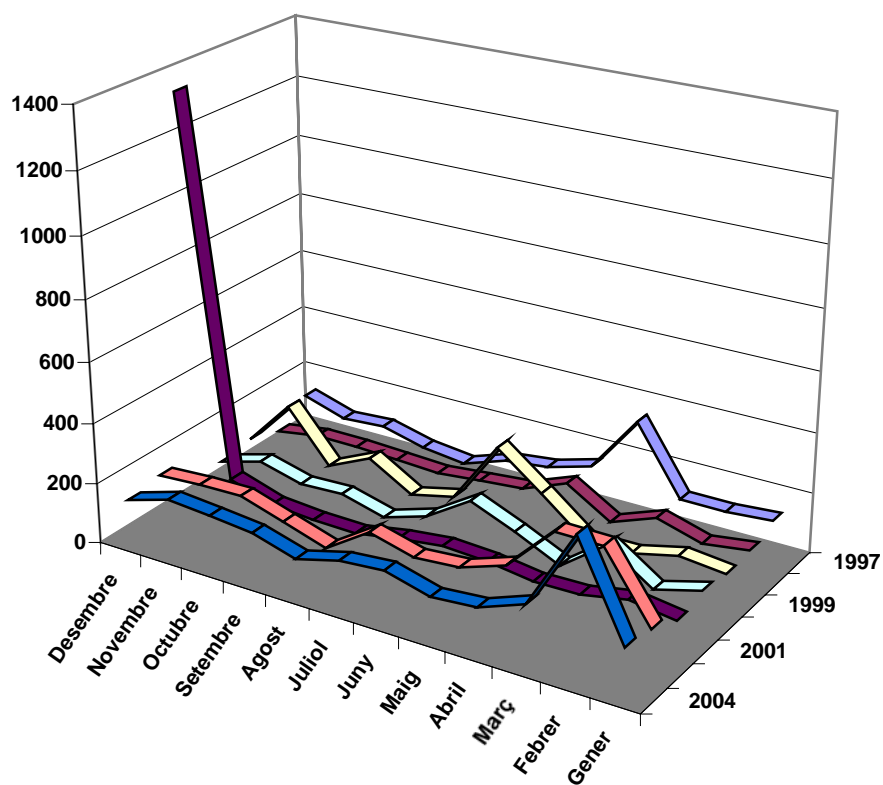
Matèria	Nre.	%
Urbanisme i habitatge	289	14%
Medi ambient	225	11%
Hisenda	73	3%
Ensenyament	106	5%
Sanitat	95	5%
Serveis socials	230	11%
Ocupació pública	137	6%
Ús del valencià	71	3%
Serveis de les entitats locals	198	9%
Queixes relatives a altres àmbits	201	10%
Queixes competència del Defensor del Poble	484	23%
Total	2.109	100%

* Hem exclòs d'este apartat les queixes no admeses i en donem compte en l'apartat corresponent.



1.5 Distribució mensual d'expedients amb queixa

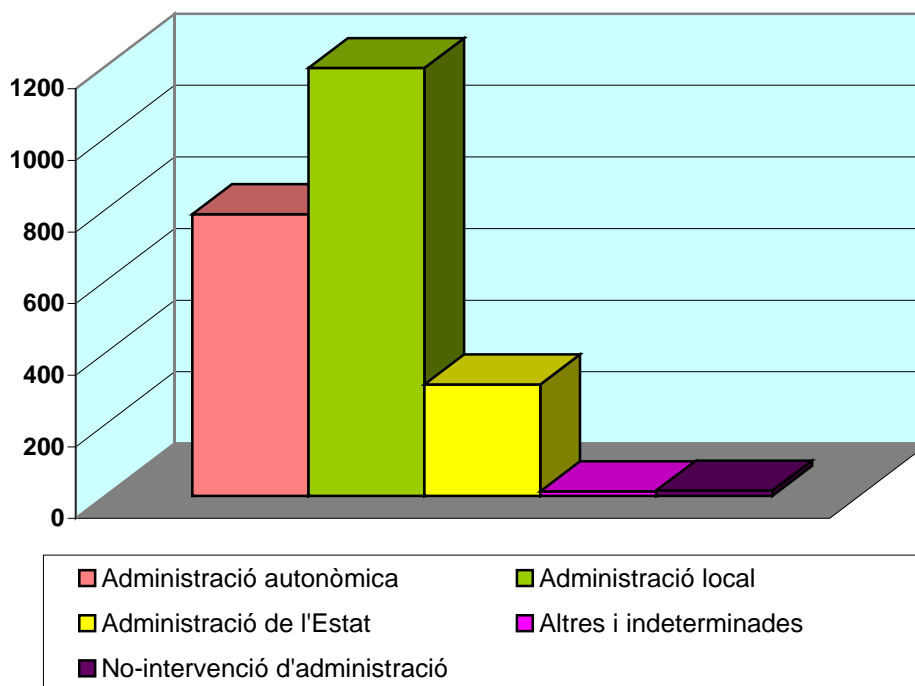
MES	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Gener	134	104	97	115	91	139	111	158
Febrer	122	83	113	73	113	354	152	459
Març	122	127	77	175	84	355	127	200
Abril	345	70	75	62	81	205	119	144
Maig	154	160	192	131	102	154	153	131
Juny	112	102	305	192	110	143	149	171
Juliol	94	89	98	98	92	181	177	159
Agost	44	74	64	52	66	86	77	120
Setembre	61	81	150	91	69	131	143	162
Octubre	98	87	84	85	80	176	152	176
Novembre	89	88	252	123	125	173	154	188
Desembre	134	66	99	83	1.355	164	128	145
TOTAL	1.509	1.131	1.606	1.280	2.368	2.261	1.642	2.213



1.6. Administracions que han estat objecte de queixes i que hem investigat.

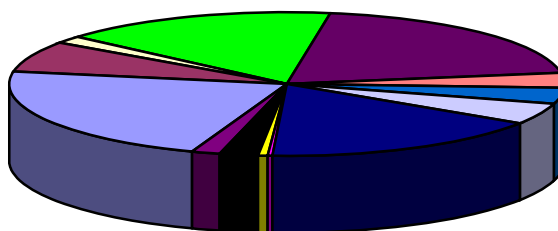
1.6.1. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració autonòmica	788
Administració local	1.195
Administració de l'Estat	310
Altres i indeterminades	13
No-intervenció d'administració	15
Total	2.321



1.6.2. Dades dels organismes afectats (excloses l'Administració local i l'estatal)

Conselleria de Territori i Habitatge	175
Conselleria d'Infraestructures i Transports	55
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	12
Conselleria de Benestar Social	128
Conselleria de Cultura, Educació i Esport	157
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	27
Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	28
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	38
Conselleria de Sanitat	131
Conselleria de Turisme	1
Presidència de la Generalitat Valenciana	5
Col·legis professionals	18
Universitats	12
Comité Econòmic i Social	1
Total	788



■ Conselleria de Territori i Habitatge	■ Conselleria d'Infraestructures i Transports
■ Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	■ Conselleria de Benestar Social
■ Conselleria de Cultura, Educació i Esport	■ Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació
■ Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	■ Conselleria de Justícia i Administracions Públiques
■ Conselleria de Sanitat	■ Conselleria de Turisme
■ Presidència de la Generalitat Valenciana	■ Col·legis professionals
■ Universitats	■ Comité Econòmic i Social

1.6.3. Dades de les administracions locals, les actuacions o omissions de les quals han estat objecte de queixa

AJUNTAMENTS D'ALACANT	Nre. de queixes	AJUNTAMENTS D'ALACANT	Nre. de queixes
AGOST	3	GRANJA DE ROCAMORA	1
AGRES	2	GUADALEST	1
ALBATERA	3	GUARDAMAR DEL SEGURA	4
ALCOLEJA	1	HONDÓN DE LAS NIEVES	3
ALCOI	13	HONDÓN DE LOS FRAILES	1
ALFAFARA	1	IBI	4
ALGORFA	1	XÀBIA	15
ALACANT	131	XIXONA	1
ALMORADÍ	4	L'ALFÀS DEL PI	3
ALTEA	5	LA NUCIA	3
ASPE	6	LA ROMANA	1
BALONES	1	LLÍBER	1
BANYERES DE MARIOLA	1	LOS MONTESINOS	1
BENASAU	1	MONFORTE DEL CID	2
BENEJÚZAR	2	MONÓVER	1
BENIDOLEIG	2	MURO DE ALCOY	2
BENIDORM	21	MUTXAMEL	4
BENIJÓFAR	2	NOVELDA	4
BENISSA	6	ONDARA	1
BENITATXELL	2	ONIL	2
BIGASTRO	1	ORBA	1
BUSOT	1	ORIHUELA	18
CALLOSA D'EN SARRIÀ	2	ORXETA	1
CALLOSA DE SEGURA	2	PEDREGUER	2
CALP	7	PEGO	1
CAÑADA	2	PETRER	4
CASTALLA	5	PILAR DE LA HORADADA	2
CATRAL	2	PLANES	1
COCENTAINA	3	POLOP	2
CREVILLEN	7	RAFAL	1
DAYA NUEVA	2	RELLEU	1
DAYA VIEJA	1	ROJALES	3
DÈNIA	17	SAN FULGENCIO	6
DOLORES	1	SAN MIGUEL DE SALINAS	8
EL CAMPELLO	17	SANT VICENT DEL RASPEIG	10
EL VERGER	1	SANT JOAN D'ALACANT	4
ELX	51	SANTA POLA	10
ELDA	11	SAX	3
ELS POBLETS	1	TÀRBENA	1
FAMORCA	1	TEULADA	2
FINESTRAT	1	TIBI	2
FORMENTERA DEL SEGURA	1	LA TORRES DE LES MAÇANES	1
GAIANES	2	TORREVIEJA	14
GATA DE GORGOS	2	LA VILA JOIOSA	16
GORGA	1	VILLENA	2
		Total província d'Alacant	521

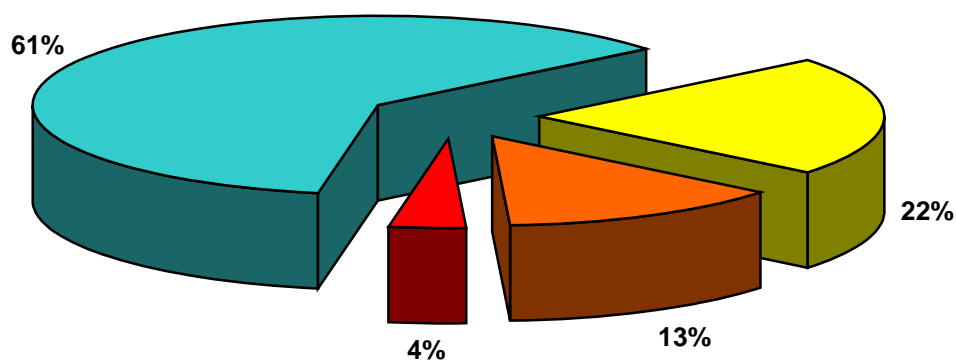
AJUNTAMENTS DE CASTELLÓ	Nre. de queixes
AÍN	1
ALBOCÀSSER	1
ALCALÀ DE XIVERT	5
ALCUDIA DE VEO	1
ALFONDEGUILLA	1
ALGIMIA DE ALMONACID	1
ALMASSORA	4
ALMEDÍJAR	1
ALMENARA	4
ALQUERÍAS DEL NIÑO PERDIDO	2
ALTURA	1
ARAÑUEL	2
ARTANA	1
AYÓDAR	1
AZUÉBAR	1
BENAFIGOS	1
BENICARLÓ	7
BENICÀSSIM	9
BETXÍ	3
BORRIOL	1
BURRIANA	14
CABANES	1
CASTELNOVO	2
CASTELLÓ DE LA PLANA	31
XILXES	1
CHÓVAR	1
CIRAT	2
Desconegut	1
ESLIDA	2
ESPADILLA	1
FANZARA	1
FUENTES DE AYÓDAR	1
GAIBIEL	1
HIGUERAS	1
L'ALCORA	2
LA LLOSA	1
LA POBLA TORNESA	1
LA VALL D'UIXÓ	9
MATET	1
MONCOFA	4
MONTÁN	1
MONTANEJOS	2
NULES	7
ONDA	3
ORPESA	3
PAVÍAS	1
PEÑÍSCOLA	7
PINA DE MONTALGRAO	1
SANTA MAGDALENA DE PULPIS	1
SEGORBE	3
SONEJA	2
SOT DE FERRER	1
SUERA	1
TALES	2
TOGA	1
TORRALBA DEL PINAR	1
TORREBLANCA	1
LES USERES	1
VALL DE ALMONACID	1
VALLAT	1
VILA-REAL	9
VILAFAMÉS	1
VILLAMALUR	1
VILLANUEVA DE VIVER	1
VINARÒS	10
Total província de Castelló	189

AJUNTAMENTS DE VALÈNCIA	Nre. de queixes	AJUNTAMENTS DE VALÈNCIA	Nre. de queixes
ALAQUÀS	6	LA POBLA DE FARNALS	1
ALBAIDA	2	LA POBLA DE VALLBONA	4
ALBAL	1	LA POBLA LLARGA	1
ALBALAT DE LA RIBERA	2	LLAURÍ	1
ALBALAT DELS TARONGERS	2	LLÍRIA	15
ALBERIC	2	LLOMBAI	1
ALBORAYA	7	LORIGUILLA	1
ALCÀNTERA DE XÚQUER	2	LUGAR NUEVO DE LA CORONA	1
ALCÀSSER	1	MANISES	3
ALCUBLAS	1	MANUEL	1
ALDAIA	5	MARINES	1
ALFAFAR	3	MASALAVÉS	3
ALFARA DE ALGIMIA	3	MASSALFASSAR	1
ALFARP	1	MASSANASSA	2
ALGEMESÍ	11	MELIANA	4
ALGINET	4	MISLATA	6
ALMÀSSERA	2	MOIXENT	1
ALMUSSAFES	1	MONCADA	1
ALZIRA	9	MONSERRAT	9
ANTELLA	1	MONTESA	3
ATZENETA D'ALBAIDA	1	MONTICHELVO	1
AYORA	2	NÁQUERA	3
BENAGÉBER	2	NAVARRÉS	1
BENEIXIDA	1	OLIVA	5
BENETÚSSER	1	OLOCAU	1
BENIARJÓ	1	ONTINYENT	7
BENIFAÍO	4	PAIPORTA	3
BENIGÁNIM	1	PATERNA	14
BENIMODO	1	PICANYA	2
BENIPARRELL	1	PICASSENT	3
BÉTERA	4	PILES	2
BOCAIRENT	3	POLINYÀ DE XÚQUER	2
BONREPÒS I MIRAMBELL	1	QUART DE POBLET	5
BUÑOL	2	RAFELGUARAF	1
BURJASSOT	6	REAL DE GANDÍA	1
CANET D'EN BERENGUER	1	REAL DE MONTROI	1
CARCAIXENT	4	REQUENA	3
CÀRCER	2	RIBA-ROJA DE TÚRIA	3
CARLET	4	RIOLA	2
CATARROJA	3	SAGUNT	13
CHESTE	1	SALEM	1
CHIVA	2	SEDAVÍ	2
COFRENTES	1	SEGART	2
CORBERA	2	SERRA	1
COTES	1	SILLA	4
CULLERA	6	SIMAT DE LA VALLDIGNA	1
DAIMÚS	2	SOLLANA	5
Desconegut	2	SUECA	10
ENGUERA	1	TAVERNES BLANQUES	1
ESTIVELLA	1	TAVERNES DE LA VALLDIGNA	2
FOIOS	1	TORREBAJA	2
FORTALENY	2	TORRENT	10
GANDIA	7	TORRES TORRES	1
GÁTOVA	1	TOUS	4
GAVARDA	1	TURÍS	2
GILET	1	VALÈNCIA	100
GODELLA	10	VILAMARXANT	4
GODELLETA	1	VILLALONGA	2
GUARDAMAR DE LA SAFOR	2	VILLANOVA DE CASTELLÓ	2
JALANCE	1	XÀTIVA	2
L'ALCÚDIA	2	XERACO	4
L'ALCÚDIA DE Crespins	1	XERESA	1
L'ELIANA	3	XIRIVELLA	3
L'OLLERIA	2	Total província de València	464

2. DADES REFERIDES A LA SITUACIÓ I LA TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

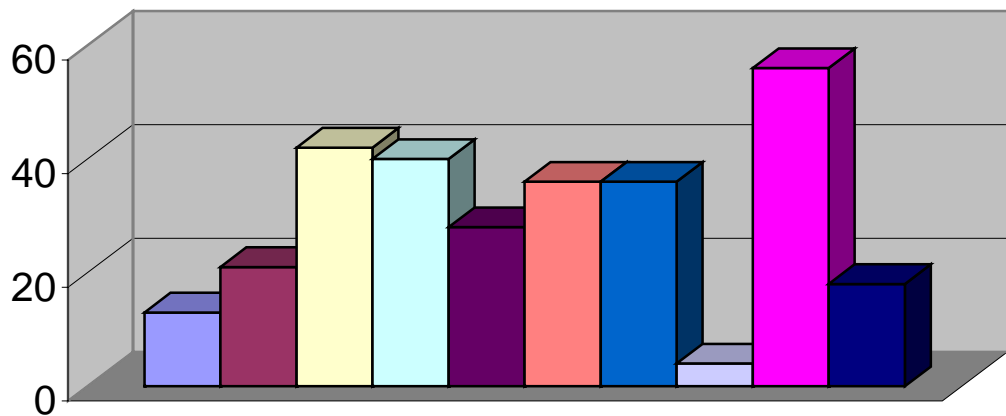
2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	1.357	61%
Queixes remeses al Defensor del Poble	484	22%
Queixes no admeses	294	13%
Queixes d'ofici	78	4%
Total de queixes amb expedient	2.213	100%



2.2. Causes de no-admissió

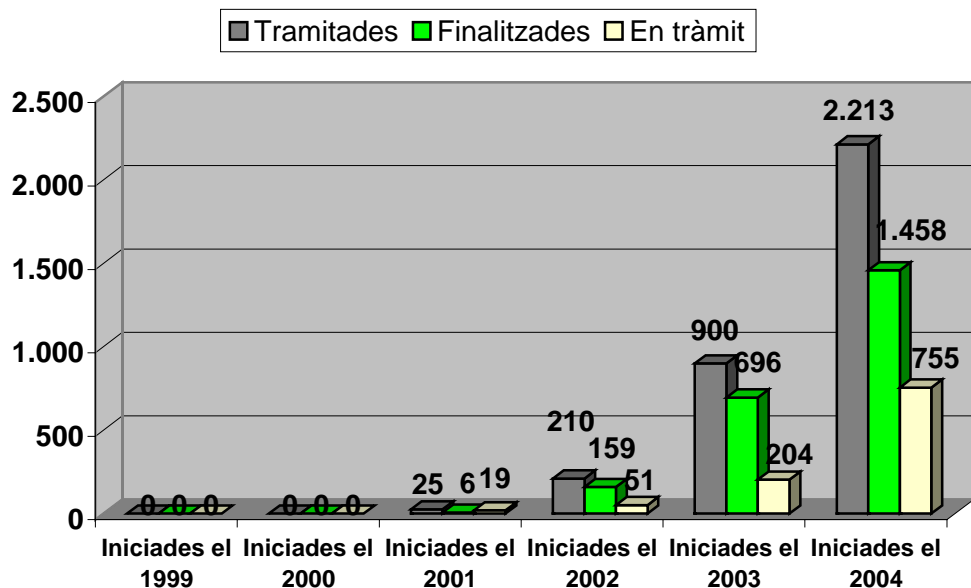
	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	13	4,4%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	21	7,1%
Qüestions juridicoprivades	42	14,3%
Absència d'interés legítim	40	13,6%
Queixes presentades per autoritats	28	9,5%
Inexistència de pretensió concreta	36	12,2%
Manca de fonament de la queixa	36	12,2%
Queixes extemporànies	4	1,4%
No-actuació prèvia d'administració	18	6,1%
Falta d'esmena de requeriments	56	19,0%
Total	294	100%



Assumptes sub iudice o resolts pels tribunals	Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials
Qüestions juridicoprivades	Absència d'interés legítim
Queixes presentades per autoritats	Inexistència de pretensió concreta
Manca de fonament en la queixa	Queixes extemporànies
Falta d'esmena de requeriments	No-actuació prèvia d'administració

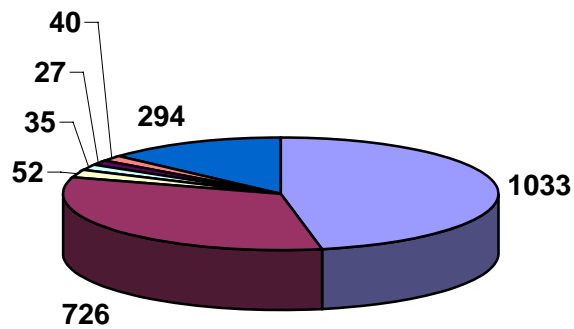
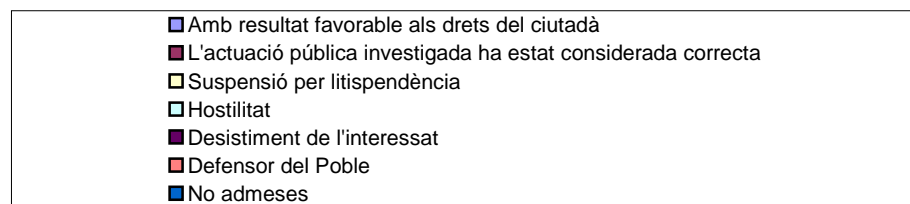
2.3. Queixes tramitades durant l'any 2004

	Tramitades	Finalitzades	%	En tràmit	%
Iniciades el 1999					
-Sense finalitzar al començament de l'exercici	0				
-Reobertes el 2004	0				
Total	0	0	0%	0	0%
Iniciades el 2000					
-Sense finalitzar al començament de l'exercici	0				
-Reobertes el 2004	0				
Total	0	0	0%	0	0%
Iniciades el 2001					
-Sense finalitzar al començament de l'exercici	25	6			
-Reobertes el 2004	0				
Total	25	6	24%	19	76%
Iniciades el 2002					
-Sense finalitzar al començament de l'exercici	203	159			
-Reobertes el 2004	7				
Total	210	159	76%	51	24%
Iniciades el 2003					
-Sense finalitzar al començament de l'exercici	874	696			
-Reobertes el 2004	26				
Total	900	696	77%	204	23%
Iniciades el 2004	2.213	1.458	66%	755	34%
Total queixes tramitades el 2004	3.348	2.319	69%	1029	31%



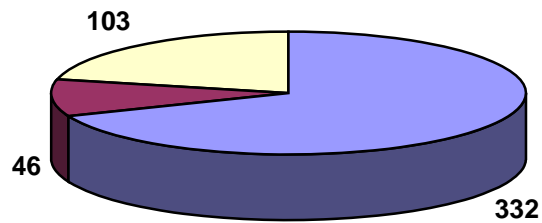
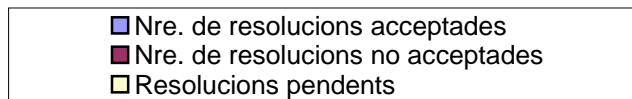
2.4. Manera com ha acabat la tramitació de les investigacions tancades durant l'any 2004

	Nre.	%
Amb resultat favorable als drets del ciutadà	1.033	47%
L'actuació pública investigada ha estat considerada correcta	726	33%
Suspensió per litispendència	52	2%
Hostilitat	35	2%
Desistiment de l'interessat	27	1%
Defensor del Poble	40	2%
No admeses	294	13%
Total	2.207	100%



2.5. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau en què s'han acceptat

Nre. de resolucions acceptades	332		69%
Nre. de resolucions no acceptades	46		10%
Resolucions no acceptades justificadament		25	
Resolucions no acceptades sense justificació		21	
Resolucions pendents	103		21%
Total	481	46	



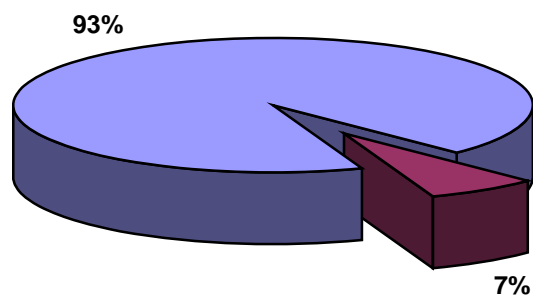
3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

3.1. Promotors de les queixes amb expedient

3.1.a. Per classe de persona

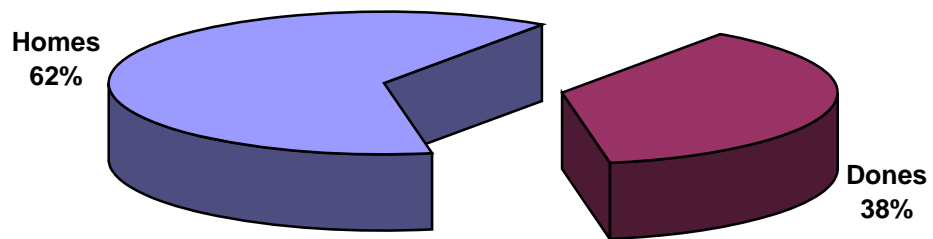
	Nre.	%
Persona física	2.058	93%
Persona jurídica	155	7%
Total	2.213	100%

■ Persona física ■ Persona jurídica



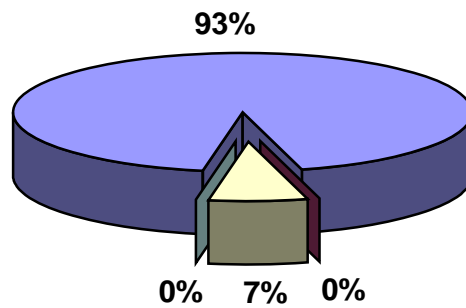
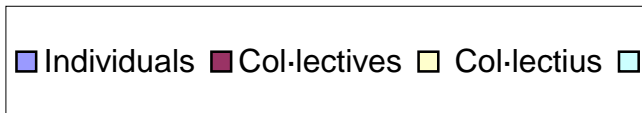
3.1.b. Per gènere

	Nre.	%
Homes	1.284	62%
Dones	774	38%
Total persones físiques	2.058	100%



3.1.c. Classificació dels expedients per subjectes interessats

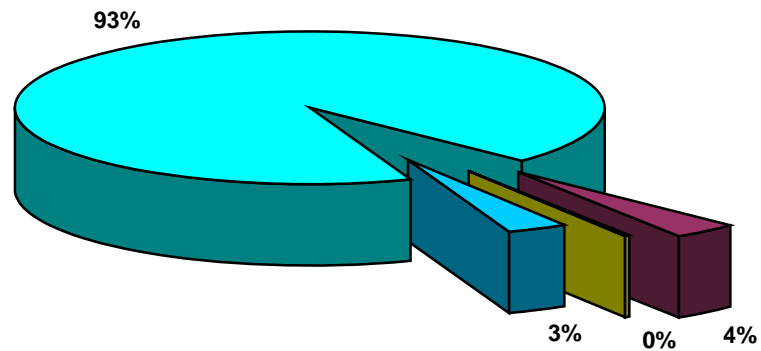
	Nre. de queixes	Nre. de firmes	%
Individuals	2.058	2.058	93%
Col·lectives			
- Col·lectius	155	2.815	7%
			0%
Total	2.213	4.873	100%



3.2. Procedència de les queixes amb expedient

3.2.a. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	2.054	93%
Altres comunitats autònomes	80	4%
Altres països	7	0%
Anònimes	72	3%
Total	2.213	100%



3.2.b. Per municipi d'origen

Província d'Alacant	Nre. de queixes	Província d'Alacant	Nre. de queixes
AGOST	3	XÀBIA	6
AGRES	1	XIXONA	1
ALBATERA	7	L'ALFÀS DEL PI	6
ALCALALÍ	1	LA NUCIA	7
ALCOLEJA	2	LA ROMANA	2
ALCOI	42	LOS MONTESINOS	1
ALGUEÑA	2	MONFORTE DEL CID	1
ALACANT	313	MONÓVER	2
ALMORADÍ	4	MORAIRA	3
ALTEA	7	MURO DE ALCOY	11
ASPE	6	MUTXAMEL	14
BANYERES DE MARIOLA	1	NOVELDA	8
BENEJÚZAR	2	ONDARA	1
BENFERRI	1	ONIL	3
BENIARRÉS	1	ORBA	1
BENIDOLEIG	1	ORIHUELA	30
BENIDORM	32	ORXETA	1
BENIJÓFAR	4	PARCENT	1
BENIMASSOT	1	PATRO	1
BENISSA	7	PEDREGUER	1
BENITATEXELL	1	PEGO	3
BIGASTRO	1	PETRER	12
BOLULLA	1	PILAR DE LA HORADADA	1
CALLOSA D'EN SARRIÀ	4	EL PINÓS	3
CALLOSA DE SEGURA	7	PLANES	1
CALP	5	POLOP	1
CASTALLA	9	QUATRETONDA	1
COCENTAINA	7	RAFAL	2
COX	2	REBOLLEDO	1
CREVILLENT	13	ROJALES	2
DAYA NUEVA	1	SALINAS	1
DÉNIA	18	SAN FULGENCIO	6
DOLORES	4	SAN MIGUEL DE SALINAS	7
EL CAMPELLO	24	SANT VICENT DEL RASPEIG	29
EL VERGER	1	SANT JOAN D'ALACANT	8
ELX	115	SANTA POLA	20
ELDA	39	SAX	2
FINESTRAT	2	TÀRBENA	1
FORMENTERA DEL SEGURA	1	TEULADA	5
GAIANES	1	TIBI	2
GATA DE GORGOS	1	TORRELLANO	1
GORGA	1	LA TORRE DE LES MAÇANES	1
GUARDAMAR DEL SEGURA	4	TORREVIEJA	18
HONDÓN DE LAS NIEVES	11	LA VILA JOIOSA	25
HONDÓN DE LOS FRAILES	1	VILLENA	16
IBI	1	Total província d'Alacant	983

Província de Castelló	Nre. de queixes
ALBOCÀSSER	1
ALCALÀ DE XIVERT	1
ALCOSSEBRE	1
ALMASSORA	16
ALQUERÍAS DEL NIÑO PERDIDO	2
ARTANA	2
ATZENETA DEL MAESTRAT	1
BENASAL	1
BENICARLÓ	6
BENICÀSSIM	3
BORRIOL	2
BURRIANA	12
CÀLIG	1
CASTELLÓ DE LA PLANA	44
XILXES	3
GRAU DE CASTELLÓ	1
LA VALL D'UIXÓ	10
MONCOFA	1
MORELLA	1
NULES	2
ONDA	1
ORPESA	2
PEÑÍSCOLA	1
SANT MATEU	1
SEGORBE	1
TALES	1
TORREBLANCA	1
VILA-REAL	18
VILANOVA D'ALCOLEA	2
VILLAFRANCA DEL CID	2
VINARÒS	7
Total província de Castelló	148

Província de València	Nre. de queixes	Província de València	Nre. de queixes
ADOR	1	LA POBLA DE FARNALS	2
AGULLENT	1	LA POBLA DE VALLBONA	9
AIELO DE MALFERIT	1	LLAURÍ	1
ALAUQUÀS	4	LLÍRIA	13
ALBAIDA	8	MANISES	4
ALBAL	1	MANUEL	1
ALBALAT DE LA RIBERA	1	MARINES	2
ALBALAT DELS SORELLS	1	MASALAVÉS	3
ALBERIC	3	MASSANASSA	1
ALBORAYA	7	MELIANA	5
ALCÀSSER	1	MIRAMAR	1
ALDAIA	6	MISLATA	12
ALFAFAR	4	MONCADA	7
ALFARA DE ALGIMIA	2	MONSERRAT	7
ALGEMESÍ	16	MONTESA	1
ALGINET	5	MONTICHELVO	1
ALMOINES	2	NÀQUERA	1
ALMUSSAFES	1	OLIVA	5
ALZIRA	7	ONTINYENT	11
ANNA	1	PAIORTA	5
ARAS DE LOS OLMOS	1	PATERNA	17
AYORA	1	PICANYA	2
BELLREGUARD	4	PICASSENT	5
BENETÚSSER	3	PILES	1
BENIARJÓ	2	POLINYÀ DE XÚQUER	1
BENICALAP DE L'HORTA	14	PUÇOL	3
BENIFAIÓ	9	PORT DE SAGUNT	1
BENIFAIRÓ DE LA VALLDIGNA	3	QUART DE POBLET	5
BENIGÁNIM	1	RAFELBUÑOL	1
BENIMÀMET	11	RAFELGUARAF	1
BÉTERA	5	RÁFOL DE SALEM	1
BOCAIRENT	4	REAL DE GANDÍA	1
BUÑOL	2	REAL DE MONTROI	1
BURJASSOT	27	REQUENA	4
CARCAIXENT	3	RIBA-ROJA DE TÚRIA	2
CARLET	6	RIOLA	1
CASINOS	1	SAGUNT	13
CASTELLÓ DE LA RIBERA	1	SAN ANTONIO DE BENAGÉBER	4
CATARROJA	5	SERRA	2
CHERA	1	SILLA	6
CHESTE	2	SIMAT DE LA VALLDIGNA	7
CHIVA	6	SOLLANA	1
CORBERA	1	SUECA	13
CULLERA	10	TAVERNES BLANQUES	1
DAIMÚS	2	TAVERNES DE LA VALLDIGNA	7
Desconegut	7	TORRENT	20
EL VEDAT DE TORRENT	2	TOUS	2
ENGUERA	1	TURÍS	2
FOIOS	2	UTIEL	1
GANDIA	24	VALÈNCIA	424
GESTALGAR	1	VILAMARXANT	2
GODELLA	2	VILLALONGA	1
GODELLETA	1	VILLANOVA DE CASTELLÓ	2
GUADASSUAR	1	VINALESA	1
L'ALCÚDIA DE CRESPINS	4	XÀTIVA	8
L'ELIANA	7	XERACO	2
L'ÉNOVA	1	XIRIVELLA	6
L'OLLERIA	1		
LA CAÑADA	7	Total província de València	923

Altres províncies	
Àlaba	1
Albacete	1
Almeria	1
Illes Balears	4
Barcelona	12
Conca	1
Lleida	2
Madrid	14
Múrcia	8
Navarra	2
Orense	2
Sevilla	1
Tarragona	3
Valladolid	2
Biscaia	2
Saragossa	2
Total altres províncies	58
Estrangers	
Colòmbia	1
Holanda	1
Alemanya	1
Anglaterra	1
Xina	1
França	1
Altres països	1
Total estrangers	7
Anònimes	94
Total queixes	2.213

4. Temps de gestió dels expedients de queixes

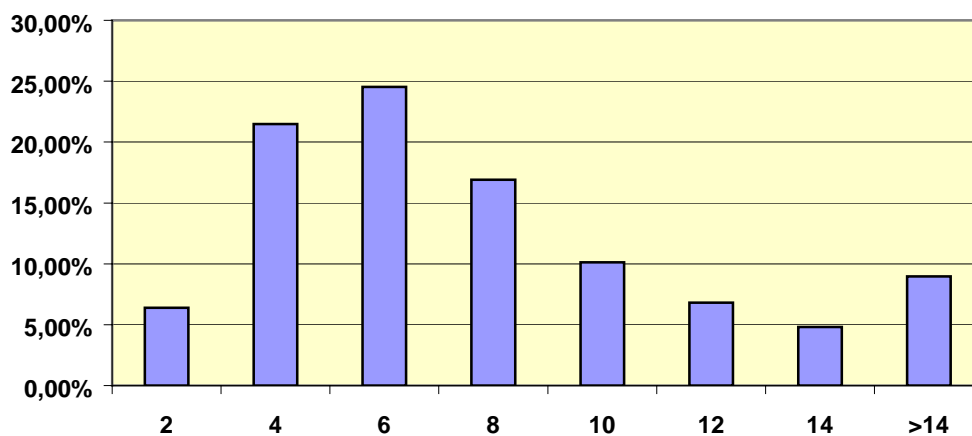
4.1. Mitjana de temps de gestió dels expedients de queixes expressada en dies

	2003	2004
Temps entre l'entrada de la queixa i l'acusament de recepció	5,44	3,88
Temps entre l'entrada de la queixa i la notificació de l'admissió a tràmit	21,99	14,17
Temps entre l'entrada de la queixa i la finalització de l'expedient	243,64 (8,12 mesos)	211,54 (7,05 mesos)
Temps que tarda a contestar l'Administració autonòmica	42,26	49,98
Temps que tarda a contestar l'Administració local	68,49	71,31

4.2. Percentatge d'expedients de queixes tancats per mesos

Nre. de mesos	2	4	6	8	10	12	14	>14
Percentatge d'expedients de queixes tancats per mesos	6,38%	21,48%	24,54%	16,92%	10,12%	6,80%	4,81%	8,96%

Percentatge d'expedients resolts per mesos



CAPÍTOL PRIMER
ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

Queixa iniciada d'ofici núm. 13/2002 (expedient núm. 022084) sobre la recollida selectiva de residus sòlids (data d'incoació: 20.12.02).

La queixa, exposada en el nostre Informe anterior a les Corts Valencianes (pàg. 69 a 71), va concloure amb una resolució extensa i tots els pronunciaments que hi vam fer van ser acceptats per totes les administracions implicades a les quals ens vam dirigir. El text de la resolució es troba íntegrament recollit en l'annex que acompanya este Informe.

En esta resolució, fruit d'una investigació extensa, prolixa i complexa, que va comportar una detallada recollida d'informació de totes les administracions implicades (conselleries de Territori i Habitatge, Cultura, Educació i Esport, diputacions provincials i un elevat nombre d'ajuntaments), vam suggerir a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana la conveniència de revisar, atenent al que disposa l'art. 49 bis de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Govern Valencià, el Pla integral de residus de la Comunitat Valenciana ja que havia transcorregut el període de cinc anys previst per a les actuacions i inversions que s'hi preveuen, i adaptar-lo a les disposicions legals vigents. Igualment, li suggerirem que impulsara, al més aviat possible, la constitució i el funcionament de l'entitat de residus i del centre de tecnologies netes, creats per la Llei valenciana 10/2000, de 12 de desembre; l'entitat de residus seria el fòrum adequat per a promoure l'intercanvi d'experiències i de

coneixements entre els municipis, amb la finalitat de difondre i estendre l'aplicació de les bones pràctiques. A més a més, li recomanàvem que incorporara a la normativa d'edificació (Ordre 22 d'abril de 1991, text refós de normes d'habitabilitat i disseny dels habitatges) els requisits tècnics i de disseny per a facilitar la separació domiciliària i posterior recollida selectiva dels residus, com també que elaborara i aprovara els plans zonals de gestió de residus per a les tretze zones previstes en el Pla integral de residus que no tenen un pla propi, i que constituïra els sistemes integrats de gestió de medicaments –la seua ampliació a centres de salut, hospitals, ambulatoris, clíniques i consultes privades–, piles i envasos de productes fitosanitaris i estimulara que, posteriorment, s'hi adheriren les entitats locals. De la mateixa manera, les recomanacions a esta Conselleria incloïen continuar amb la posada en funcionament de les instal·lacions i les infraestructures previstes en el Pla integral de residus i en els plans de zona I, III, VIII i XV, especialment, la planta d'envasos de Picassent i Castelló i les instal·lacions de l'entitat metropolitana per al tractament de residus, creada per la Llei valenciana 2/2001, d'11 de maig; fomentar l'adhesió dels municipis als sistemes integrats de gestió i incrementar, en la mesura que siga possible, les ajudes econòmiques i tècniques a les corporacions locals –entre estes, l'aportació de contenidors– per consolidar la recollida d'envasos lleugers, la implantació progressiva d'ecoparcs o punts nets i, sobretot, la recollida selectiva de matèria orgànica; persistir en els programes de divulgació i pedagogia social destinats a motivar la població amb vista a aconseguir la seua col·laboració, imprescindible per a assolir els objectius ecològics fixats pels plans de residus; promoure l'establiment d'acords amb les organitzacions empresarials, professionals, ecologistes, de consumidors i usuaris per a promoure, desenvolupar i implantar els sistemes de gestió dels residus urbans que permeten arribar als objectius ambientals previstos en els plans de residus; i, finalment, exigir el certificat d'abocament controlat de residus inerts per a concedir la cèdula d'habitabilitat.

D'altra banda, a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de la Generalitat Valenciana se li recomanava potenciar l'educació ambiental en matèria de residus en tots els nivells educatius, de conformitat amb el que disposa l'art. 19.F de la Llei valenciana 10/2000.

A les diputacions provincials, els vam dirigir dos recomanacions en la resolució de referència: la primera, auxiliar els municipis de la província que tenen una població menor en la implantació gradual de la recollida selectiva de vidre, paper-cartó, envasos lleugers i piles; la segona, col·laborar tècnicament i econòmicament amb les corporacions locals en l'elaboració de plans locals de residus, la creació d'ecoparcs o punts nets i la gestió directa del servei de recollida, transport, tractament i eliminació de residus urbans.

Finalment, vam recomanar als ajuntaments de la Comunitat Valenciana que aprovaren plans locals de residus per a establir i determinar, una vegada analitzat el volum i la naturalesa dels residus produïts al terme municipal, els circuits de recollida, els llocs d'ubicació dels contenidors, els equips i instal·lacions necessaris i la resta dels elements relatius a l'organització adequada del servei de recollida selectiva de residus urbans; que sol·licitaren, si escau, l'adhesió als sistemes integrats de gestió impulsats per la Conselleria de Territori i Habitatge per a la recollida de paper-cartó, vidre, envasos lleugers, piles i medicaments; i que demanaren ajuda econòmica i tècnica a la diputació

provincial i a la conselleria per a instal·lar un ecoparc o punt net al terme municipal; que aprofundiren en la realització de campanyes de sensibilització social i conscienciació ciutadana dirigides a tota la població, especialment a l'escolar, a fi d'informar de les conseqüències nocives per al medi ambient que pot comportar l'ús incorrecte de productes que generen i promoure la participació activa en la implantació de la recollida selectiva i de la separació domiciliària de les diferents fraccions dels residus urbans; que adoptaren les mesures necessàries per minimitzar les molèsties insalubres –falta de neteja i males olors–, sonores –sorolls causats pel buidatge dels contenidors– i estètiques –impacte visual– generades per l'existència de nombrosos contenidors a la via pública; que exigiren el certificat d'abocament controlat de residus inerts abans de concedir la cèdula d'habitabilitat o llicència d'activitat (obertura o funcionament); que implicaren les associacions ecologistes, veïnals i el voluntariat local en l'exercici de les activitats i decisions municipals que s'adopten en matèria de recollida de residus sòlids urbans; i, finalment, que adaptaren, si escau, les ordenances municipals a les prescripcions i els objectius del Pla nacional de residus, Pla integral de la Comunitat Valenciana i plans zonals per afavorir la seua implantació i garantir la consecució dels objectius de gestió que s'hi establiren.

Totes les administracions supervisades van acceptar les recomanacions que els vam dirigir i es van comprometre a realitzar els esforços necessaris per a aconseguir-les.

Queixa iniciada d'ofici núm. 14/2002 (expedient núm. 022085) sobre l'adjudicació d'habitatges de promoció pública a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 26.12.02).

La queixa que ens ocupa, que ja va ser ressenyada en l'Informe anual 2003 (pàg. 69), va finalitzar amb una resolució, el text íntegre de la qual s'inclou en l'annex d'este Informe, que contenia diversos suggeriments i recomanacions dirigits a la Conselleria de Territori i Habitatge. En concret, li vam suggerir la conveniència d'impulsar, conforme a les previsions de l'art. 49 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Govern valencià, el procediment d'elaboració d'un projecte de llei que establisca l'exigència que els plans generals municipals prevegen, entre les seues determinacions, la reserva d'un percentatge mínim de sòl residencial per a atendre la demanda d'habitatges sotmesos a algun règim de protecció pública i així evitar la segregació social de l'espai urbà i garantir la seua cohesió. Igualment, li vam recomanar impulsar, al més aviat possible, atenent al que disposa l'art. 49 bis de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Govern valencià, l'adequació del Decret 26/1989, de 27 de febrer, d'adjudicació d'habitatges de promoció pública de la Generalitat Valenciana, a la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en els punts següents: requeriment per a esmenar les sol·licituds en el termini de deu dies; anunci dels períodes d'informació pública en un periòdic oficial i termini mínim de 20 dies per a presentar-hi al·legacions; notificació als interessats del termini màxim per a resoldre i els efectes del silenci (amb la seua determinació prèvia per norma amb rang de llei); i notificació de les resolucions sobre segones i posteriors adjudicacions als sol·licitants no adjudicataris.

També se li va recomanar valorar l'oportunitat d'introduir en el barem d'aplicació a la sol·licitud d'habitatges de promoció pública la valoració de les circumstàncies següents: les dones víctimes de maltractaments; la dificultat d'accés a l'habitatge dels joves

menors de 35 anys i l'antiguitat de les sol·licituds.

Finalment, el Síndic de Greuges va recomanar a esta Administració mantenir, impulsar i incrementar, en la mesura que siga possible, la promoció d'habitatges de protecció pública i la seua adjudicació en règim de propietat o lloguer, com també persistir en les labors de vigilància i de control respecte del manteniment dels requisits exigits per a accedir a un habitatge per part dels adjudicataris.

Tots estos suggeriments i recomanacions van ser acceptats per la Conselleria de Territori i Habitatge en tots els seus termes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2003 (expedient núm. 030947) sobre l'estat deficient de conservació de l'edifici conegut com palauet de Benicalap (data d'incoació: 22.07.03).

En el nostre Informe anterior a les Corts Valencianes ja ens vam referir a este expedient (pàg. 79) i el vam concloure amb la resolució que reproduïm en l'annex que acompanyem amb este Informe. Finalment vam arxivar este expedient perquè vam comprovar que la Conselleria de Cultura, Educació i Esport compartia, en termes generals, totes les manifestacions que esta institució va realitzar, si bé en discrepava quant a la seua posició en relació amb la intervenció subsidiària de la Conselleria davant la inactivitat municipal en la promoció de béns de rellevància local, ja que considerava prevalent el principi de l'autonomia local i es reservava esta actuació per a supòsits en què "s'hagen detectat i constatat fidedignament com a significatius, associada a l'existència de risc imminent de desaparició".

Esta institució va mantenir el seu criteri quant al fet que haurien d'ampliar-se els supòsits en què es desenvolupe esta actuació subsidiària, amb l'objecte d'afavorir una major tutela del patrimoni cultural més desprotegit; no obstant això, no podem considerar que la posició de la Conselleria constituïska una actitud entrebancadora o hostil davant d'esta institució.

Davant d'estes circumstàncies, vam tancar les investigacions iniciades a este efecte, d'acord amb el que estableix l'article 30 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual ens regim.

Queixa iniciada d'ofici núm. 28/2003 (expedient núm. 031135) sobre les presumptes infraccions urbanístiques en el complex hotelier Atrium Beach (data d'incoació: 19.09.03).

La queixa de referència, de la qual ja vam donar compte en el nostre Informe anual anterior (pàg. 83 i 84), va concloure amb la formulació per part del Síndic de Greuges d'una resolució que reproduïm en tots els seus termes en l'annex que acompanyem amb este Informe.

En el curs de la investigació, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació de la Generalitat Valenciana, en informe de 18 de desembre de 2003, ens va indicar que, a causa de les investigacions penals que s'estaven substanciant per esclarir la defunció

dels tres operaris, “els procediments per infracció administrativa quedaven paralitzats, en virtut del que disposa l'art. 3.4 del Reial Decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, text refós de la Llei sobre infraccions i sancions de l'ordre social”.

En este context, esta institució és perfectament conscient de la limitació imposada en l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, en el sentit de no poder entrar en l'examen individual de les queixes sobre les quals hi haja pendent una resolució judicial definitiva, i d'haver de suspendre la investigació si s'interposa una denúncia, querrela o demanda davant els tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

Ara bé, este mateix precepte matisa que això no ens impedirà, però, investigar sobre els problemes generals plantejats en les queixes presentades, i així ho vam fer a l'empara d'esta possibilitat legal i sense prejudicar en absolut els fets que estaven sent objecte d'enjudiciament pels tribunals de justícia.

Són molt nombroses les queixes tramitades per esta institució en les quals els ciutadans denuncien la passivitat municipal i autonòmica davant la realització d'obres il·legals que acaben consolidant-se davant l'incompliment de les ordres de demolició (quan se n'arriben a dictar) per part dels propietaris, els quals, en més ocasions de les que serien desitjables, ni tan sols resulten sancionats i amb això es genera una permissivitat preocupant.

Per això, el Síndic de Greuges manté que la disciplina urbanística transcendeix allò que podria considerar-se un pur problema de construccions i llicències que els interessats han de ventilar amb l'Administració; en l'urbanisme s'inclou, ni més ni menys, que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en este sistema es posa en joc el nostre avenir. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, la certesa i el bé comú, després, mitjançant actes injusts, s'incomplisquen; i una vegada que se n'ha generalitzat l'incompliment, és difícil saber on es pot arribar.

Aquella passivitat, esmentada més amunt, també és provocada per una falta evident d'actualització dels mecanismes posats a la disposició de les administracions urbanístiques per a protegir la legalitat urbanística; en altres paraules, a la nostra Comunitat Valenciana, llevat d'algunes qüestions puntuals contingudes en la LRAU (disposició addicional novena i onzena) i en la Llei 4/1992, de 5 de juny, sòl no urbanitzable (disposició addicional tercera), s'apliquen els preceptes vells de la Llei del sòl de 1976 i el Reglament de disciplina urbanística de 1978.

No resulten infreqüents els supòsits de construccions que incomplixen, sistemàticament, les ordres de suspensió de les obres dictades per l'Administració, de manera que acaben consolidant-se definitivament en transcórrer el termini màxim actual de 4 anys per a restablir la legalitat. Este fet encara és més greu en els casos d'indústries o establiments on es desenvolupen activitats molestes, nocives, insalubres o perilloses, ja que continuen funcionant per la via de fet sense haver obtingut les necessàries llicències d'obres i activitat qualificada, i generen greus molèsties als ciutadans afectats.

En conseqüència, esta institució ha estimat oportú i convenient que s'aprove una llei reguladora de les infraccions urbanístiques i, fins que esta siga aprovada, cal preveure

unes disposicions mínimes en la LRAU, per evitar la situació actual de comissió generalitzada d'infraccions urbanístiques.

Les diverses lleis autonòmiques ja disposen de mecanismes actualitzats de lluita contra la indisciplina urbanística. Així, arts. 194.3, 201.1, 209.2 i 219 Llei gallega 9/2002, de 30 de desembre; art. 247.1 Llei murciana 1/2001, de 24 d'abril; arts. 193.3 i 205.2 Llei foral navarresa 35/2002, 20 de desembre; art. 175 Llei andalusa 7/2002, de 17 de desembre; arts. 197.3, 198.3, 199 i 219 Llei catalana 2/2002, 14 de març; art. 195 Llei extremeña 15/2001, de 14 de desembre; art. 184 Llei càntabra 2/2001, de 25 de juny, **llicències urbanístiques i subministraments d'obra**; arts. 208, 218 i 220 Llei murciana 1/2001, de 24 d'abril; art. 111.2 Llei castellanolleonesa 5/1999, de 8 d'abril, art. 198 i 201 Llei aragonesa 5/1999, de 25 de març; i art. 201 Llei de la Rioja 10/1998, de 2 de juliol.

En virtut del que hem dit més amunt, i sense prejudicar en absolut els fets que estaven sent objecte d'enjudiciament pels tribunals de justícia, esta institució va estimar oportú formular les recomanacions següents.

D'una banda, a l'Ajuntament de la Vila Joiosa, que resolguera, al més aviat possible, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i el sancionador, i que ordenara al presumpte infractor la demolició de les obres il·legalitzables, amb l'advertiment que, en cas d'incomplir-ho, s'executaren subsidiàriament a costa de l'obligat i s'imposaren multes coercitives independents de la sanció principal. D'una altra banda, a la Conselleria de Territori i Habitatge que executara, en cas d'inactivitat municipal, les competències reconegudes en els arts. 184.4 i 228.6 de la Llei del sòl de 1976 i disposara la demolició de les obres i la imposició de les sancions corresponents. I, finalment, a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació que vigilara estretament l'execució de les tasques constructives de l'hotel a fi de garantir la seguretat i la salut laboral de les obres i evitar que s'hi produïsquen més accidents de treball.

La Conselleria de Territori i Habitatge ens va comunicar, amb l'acceptació de la resolució, que, amb data 7 de juny de 2004, s'havia requerit l'Ajuntament de la Vila Joiosa perquè, en el termini de tres mesos, complira l'obligació imposada legalment de resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i el sancionador, i se li va advertir que si una vegada transcorregut este termini persistia l'incompliment de l'obligació legal requerida, la Conselleria adoptaria les mesures necessàries, en l'exercici de les potestats de protecció de la legalitat i de sanció de les infraccions urbanístiques.

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va comunicar, igualment, l'acceptació íntegra de les recomanacions, i va informar que l'obra en qüestió és objecte d'atenció en l'àmbit de la vigilància en les obres de construcció de la província d'Alacant, una vigilància que s'ha intensificat en el primer semestre de l'any en curs.

L'Ajuntament de la Vila Joiosa ens va informar de tots els expedients sancionadors en curs i dels expedients de restauració de la legalitat urbanística, però quan vam rebre la informació encara no n'havia conclòs cap.

Queixa iniciada d'ofici núm. 33/2003 (expedient núm. 031288) sobre el manteniment per part de l'Ajuntament de Dénia de 200.000 tones d'algues acumulades prop d'una planta de transferències (data d'incoació: 16.10.03).

Esta planta de compostatge té com a finalitat produir adob vegetal de la barreja d'algues i restes de verd procedent essencialment de la neteja de jardins públics i privats de Dénia i la comarca. Com que, segons sembla, la planta està paralitzada, vam iniciar esta actuació d'ofici per veure l'estat de manteniment d'esta planta per part de l'Ajuntament de Dénia, atés que els referits fets podrien afectar el dret constitucional a gaudir d'un medi ambient adequat, reconegut en l'article 45 de la Constitució, tant dels veïns confrontants a la implantació com d'altres ciutadans de Dénia.

Tal com ja vam donar compte en l'Informe anual 2003 (pàg. 78-79), en vam sol·licitar informació detallada a l'Ajuntament de Dénia, i l'expedient va concloure en constatar l'actuació pública regular del consistori de Dénia i no observar una vulneració dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 35/2003 (expedient núm. 031292) sobre la protecció de la finca Roca, l'Alfàs del Pi (Alacant) (data d'incoació: 06.11.03).

En l'Informe anual 2003 (pàg. 81-82) vam donar compte del present expedient de queixa, i durant l'exercici 2004 en vam dictar resolució, el text íntegre de la qual es troba reproduït en l'annex del present Informe. En la resolució conclouem amb la recomanació a l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi i a la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència, que coordinaren els seus esforços per a dotar l'immoble d'una protecció efectiva, mitjançant la iniciació i la prompta resolució d'un expedient per a la declaració de l'immoble com a "bé de rellevància local" o "bé d'interés cultural", segons resulte dels seus valors culturals. A més, a la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència se li recomanava que, en cas que la col·laboració amb l'Ajuntament i la seua intervenció en el sentit apuntat no fóra eficaç, exercira subsidiàriament la potestat atribuïda en l'article 47.3 de la LPCV i promoguera l'aprovació del catàleg corresponent a l'efecte d'inscriure-hi l'immoble i el seu entorn amb la qualificació de "bé de rellevància local", o que incoara d'ofici un expedient per a la declaració del bé com d'interés cultural valencià.

Com a solució definitiva al règim de titularitat de l'immoble, i atesa la conveniència de desenvolupar-hi activitats o serveis socioculturals, es va suggerir que l'Ajuntament expropiara l'immoble per dedicar-lo a estos usos i que, així, contribuïra a realitzar una rehabilitació més efectiva tant de l'edifici com del seu entorn.

Mentrestant, a més a més, vam recordar a la Corporació el deure legal d'intervenir davant el propietari per a garantir els deures de conservació en adequades condicions de seguretat, salubritat i ornat públic, i demanar l'execució de les obres que resulten necessàries per a la conservació estructural de l'immoble i evitar la seua ocupació il·legal amb el consegüent risc per als seus moradors, i això mitjançant l'adopció de les ordres d'execució corresponents, amb l'advertiment de l'execució subsidiària en cas d'incompliment i, si escau, l'aplicació de multes coercitives, i això, de conformitat amb

el que preveuen els articles 19 de la Llei estatal de règim del sòl i valoracions i 92 de la LRAU. Per a tot això anterior cal tenir en compte que l'acord de cessió d'ús no s'ha pogut perfeccionar, ja que no s'ha realitzat la cessió íntegra del dret.

Després de la nostra resolució, vam comprovar que la Conselleria de Cultura, Educació i Esport havia acceptat les nostres recomanacions i havia elaborat un informe tècnic extens i detallat sobre l'estat i les característiques de la finca Roca, del qual es desprenien unes directrius amb vista a la seua protecció que ens van semblar correctes i adequades, i se'n va donar trasllat a l'Ajuntament, el qual també va acceptar íntegrament les nostres recomanacions i va interessar el seu compliment, per la qual cosa, vam celebrar que s'hagueren acceptat les nostres recomanacions i vam tancar les investigacions iniciades a este efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 39/2003 (expedient núm. 031368) sobre l'abocador de residus sòlids perillosos a Real de Montroi (València) (data d'incoació: 04.11.03).

L'Ajuntament de Real de Montroi va donar compte a esta institució que, amb motiu de la queixa de referència, de la qual ja vam donar compte en l'Informe 2003 (pàg. 72), va verificar el manteniment adequat de les instal·lacions de l'abocador de residus tòxics i perillosos clausurat i situat a este terme municipal, i la Conselleria de Territori i Habitatge ens informà que s'havia iniciat un expedient sancionador contra l'empresa encarregada del manteniment d'esta instal·lació per incomplir les seues obligacions referents a això, per la qual cosa se'n va resoldre el tancament, encara que amb l'anunci de seguiment posterior de les actuacions de la present queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 43/2003 (expedient núm. 031448) sobre la instal·lació d'infraestructura de telefonia mòbil al costat d'una escola infantil (data d'incoació: 19.11.03).

En l'Informe anual 2003 (pàg. 85) vam donar compte de l'obertura d'esta investigació d'ofici amb motiu de la instal·lació d'una infraestructura de telefonia mòbil al costat d'una escola infantil, que podria afectar directament la salut ambiental en general de la zona urbana on està ubicada i, concretament, la d'esta comunitat escolar.

Després d'estudiar detalladament el contingut de la queixa i tots els antecedents que consten en este expedient, vam poder constatar que el titular de l'estació base de telefonia mòbil va obtenir una llicència municipal d'obra i d'obertura per decret de l'Ajuntament, i que s'hi havia seguit la tramitació prevista en la normativa municipal aplicable.

També hi constava, atenent al que estableix el punt 3r de la part dispositiva del decret referit, un informe dels serveis d'inspecció del Ministeri de Ciència i Tecnologia, en què s'indicava que esta estació base s'ajustava a les condicions prèviament autoritzades des del punt de vista d'utilització del domini públic radioelèctric.

Davant el que hem exposat, vam resoldre el tancament de la queixa perquè vam constatar que el titular de la instal·lació en qüestió disposava de les preceptives autoritzacions administratives que legitimen el seu funcionament.

Queixa iniciada d'ofici núm. 51/2003 (expedient núm. 031591) sobre el rebaix de terres per la Ciutat de la Llum en zona de rambla (data d'incoació: 15.12.03).

En el nostre Informe anual 2003 (pàg. 85-86) vam donar compte de la tramitació d'este expedient de queixa. Vam fer el requeriment oportú a la Conselleria d'Infraestructures i Transports, i esta en donà trasllat a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, ja que n'és l'organisme competent.

L'esmentada Confederació Hidrogràfica ens va remetre un informe en el qual es posava de manifest que els abocaments s'estaven dipositant en terrenys particulars que no formen part del llit del barranc d'Aigua Amarga i, a més, que estos abocaments no disminueixen la capacitat de desguàs del barranc, ni obstruïxen cap pas d'aigua i tampoc no són contaminants.

És per això que vam donar per conclusa la nostra investigació, ja que no se'n despenia que l'actuació de l'Administració haguera vulnerat algun dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 2/2004 (expedient núm. 040053) sobre l'estat de salubritat d'un immoble situat a la Platja de Sant Joan (data d'incoació: 15.01.04).

Esta institució es va assabentar que l'immoble que va albergar, en el seu moment, l'Hotel El Cabo situat a la Platja de Sant Joan havia esdevingut un autèntic abocador de fem i es trobava, de fet, en una situació de deterioració evident.

Segons sembla, l'Ajuntament d'Alacant havia paralitzat les obres que s'hi executaven durant l'estiu de l'any 2002 i no havia adoptat cap mesura que obligara els seus propietaris que l'immoble disposara d'adequades condicions de seguretat, salubritat i ornat públic, a pesar que diversos veïns s'havien dirigit reiteradament a l'Ajuntament d'Alacant per sol·licitar alguna solució ràpida davant els fets exposats, i no n'havien rebut cap resposta.

Atés que estos fets afectarien el dret constitucional previst en l'article 45 de la Constitució, en el sentit que reconeix el dret a gaudir d'un medi ambient adequat, es va determinar iniciar una investigació d'ofici i es va interessar informació detallada a l'Ajuntament d'Alacant per conèixer si havia adoptat alguna mesura per a solucionar la problemàtica referida i, si escau, instar-ne l'execució forçosa.

La comunicació rebuda de l'Administració afectada donava compte que el regidor d'Urbanisme havia ordenat una mercantil que realitzara les obres de retirada de la coberta i buidatge de l'edifici per a hotel situat al carrer Els Corals, 4 A, Cap de l'Horta, mitjançant el seu precintatge, per a, posteriorment, atorgar la llicència d'obres a una mercantil per a rehabilitar l'edifici que ens ocupa.

Així mateix, el Consistori alacantí ens va remetre fotografies i un informe policíac que evidenciava que s'havia col·locat una tanca a l'edifici objecte d'esta queixa, se n'havien netejat els patis i s'havia paralitzat l'execució de les obres, per la qual cosa, sense més

tràmit, vam tancar i arxivar este expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2004 (expedient núm. 040083) sobre les fortes pudors que provenen d'un habitatge on els seus inquilins acumulaven fem (data d'Incoació: 21.01.04).

La intervenció eficaç dels equips municipals de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Onda va permetre el tancament, amb resultat favorable, de la queixa de referència, que el Síndic de Greuges va incoar d'ofici perquè es va assabentar que hi havia un habitatge en condicions d'insalubritat extrema, ja que els seus inquilins hi havien acumulat 20.000 quilograms de fem, i este fet va ser denunciat pels veïns a causa de la insuportable pudor que desprenia l'habitatge. Els Serveis Socials de l'Ajuntament d'Onda van aconseguir finalment que la família acceptara el suport municipal per a donar-li una solució al problema.

Queixa iniciada d'ofici núm. 5/2004 (expedient núm. 040084) sobre el desnonament d'uns ancians per una gestió urbanística a Elx (data d'Incoació: 21.01.04).

La gestió urbanística del sector E-12, prevista pel Pla general de la ciutat d'Elx, situat al barri del Toscar, va motivar el desnonament d'un matrimoni d'ancians que residia en un edifici vell d'esta ubicació des de feia més de 42 anys, encara que, segons sembla, no tenien escriptura de propietat.

Vam saber que el matrimoni percebia una única pensió que no arribava als 500 euros mensuals i, segons sembla, se'ls abonaria exclusivament una indemnització equivalent a un mes de renda de lloguer d'una finca de característiques similars, xifrada en 180 euros, com a conseqüència del desnonament previst.

Davant d'això i atés que estos fets afectarien el dret constitucional de propietat reconegut en l'article 33 de la Constitució, vam iniciar una investigació d'ofici sobre este assumpte.

L'Ajuntament d'Elx, al qual ens vam dirigir, ens va comunicar que el Ple del consistori va acordar aprovar el Projecte de reparcel·lació del sector E-12 del Pla general. En este projecte no figuraven com a interessats el matrimoni d'ancians, ja que no constava cap títol en el Registre de la Propietat al seu nom, ni en cap moment del procediment s'havia manifestat cap advertiment de l'ocupació d'un habitatge del sector per la seua part.

Amb data 21 de juliol de 2003, dins les operacions d'enderrocament dels immobles situats en el sector de referència, van visitar l'habitatge (del qual, segons les dades del Registre de la Propietat, n'era titular un tercer i uns altres) el representant de l'urbanitzador, el de l'empresa constructora i un notari d'Elx, amb la finalitat d'enderrocar els immobles incompatibles amb el planejament. En este acte, els ocupants de l'habitatge van manifestar al notari "que eren els ocupants de l'habitatge, tot i no ser-ne els propietaris".

Amb data 19 de setembre de 2003, l'urbanitzador va remetre un escrit a l'Ajuntament i

hi adjuntava còpia de l'acta notarial esmentada, en què sol·licitava que s'iniciara l'expedient oportú.

Amb data 30 d'octubre de 2003 es va intentar la notificació a l'ocupant de l'habitatge del Decret d'Ajuntament de 30 de setembre de 2003, en el qual se'ls va atorgar un tràmit d'audiència per espai de deu dies, a fi que pogueren fer les manifestacions i presentar tots els documents i les justificacions que estimaren pertinents amb vista a acreditar el títol d'ocupació de l'habitatge en qüestió; així ho van fer i van manifestar, en data 13 de novembre de 2003, que ocupaven l'habitatge des de 1962, any en què els el va lliurar el propietari d'aleshores a fi que hi treballaren la terra, per la qual cosa estimaven com a títol per a ocupar la finca el de propietat adquirida per usurpació, atés que este habitatge era l'únic domicili que posseïen i no tenien recursos per a accedir-ne a un altre. Van presentar nombrosa documentació que consideraven que acreditava la seua condició d'amos de l'habitatge esmentat.

En conseqüència, de totes les actuacions, el Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrada el dia 22 de desembre de 2003, va desestimar la reclamació presentada de reparcel·lació forçosa del sector E-12 del Pla general, ja que corresponia el reconeixement del dret de propietat formulat a l'ordre jurisdiccional civil.

L'actuació municipal referent a la situació plantejada va determinar que la qüestió que es dirimia (la titularitat de la finca) era de caràcter jurídic real, el coneixement del qual té expressament vedat l'Administració pública per la normativa vigent (art. 103.4 del RD 3288/1978 i concordants) i que, al seu torn, està obligada a entendre's en actuacions reparcel·latòries amb els qui apareguen com a titulars de drets inscrits en el registre de la propietat, una circumstància que no concorria en el cas. Si, per contra, versara la qüestió sobre drets indemnitzatoris d'arrendataris, precaris, etc., sí que correspondria a l'Administració conèixer estes pretensions i fixar la seua quantia en l'acord d'aprovació de la reparcel·lació. No obstant això, com a resultat de les actuacions ressenyades, la reclamació se circumscribia de manera exclusiva al dret de propietat, el coneixement del qual correspon únicament als tribunals ordinaris, per la qual cosa els interessats anaven de dret, indefectiblement, a l'exercici de les accions civils pertinents.

Tal com assenyala el text de l'acord plenari, la falta de reclamació d'indemnització o real·lotjament pot respondre a la intenció de no perjudicar la posició dels interessats com a reclamants de la propietat de l'immoble en una acció civil, encara que no és possible afirmar-ho, però certament l'Administració no pot, en un procediment formal, suplir la voluntat dels interessats, especialment quan esta es manifesta en un sentit determinat, com s'esdevenia en este cas.

No obstant això anterior, que correspon a l'estricta tràmit urbanístic en la forma prescrita per la normativa d'aplicació, es pretenia escometre des de l'Ajuntament, així mateix, el vessant social de la situació plantejada. A este efecte, el Departament de Benestar Social va elaborar l'informe que se'ns va adjuntar a la present, i havien informat els interessats dels recursos i de les ajudes que l'Ajuntament va disposar a este efecte.

Com que s'estima correcta l'actuació de l'Ajuntament il·licita, vam arxivar l'expedient

sense més tràmit.

Queixa iniciada d'ofici núm. 6/2004 (expedient núm. 040085) sobre una troballa en una torre medieval a Alcoi (data d'incoació: 21.01.04).

A fi d'atendre les prescripcions contingudes en l'article 46 de la Constitució, vam iniciar una investigació d'ofici per contrastar les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació sobre els treballs de rehabilitació urbana que es portaven a terme a la zona del portal i la torre de Riquer a la ciutat d'Alcoi, en descobrir que, oculta per un habitatge, hi havia una torre, segons sembla de l'època medieval, que es va construir adossada a la muralla de la ciutat.

La torre, segons sembla, conservava la seua estructura intacta, tot i que en èpoques posteriors va ser reconvertida en habitatges que han perdurat fins a hores d'ara.

La investigació iniciada a este efecte es va dirigir a l'Ajuntament d'Alcoi a fi que informara sobre les previsions existents, si escau, per a conservar i protegir la torre descoberta i el seu entorn. L'Ajuntament ens va remetre un dictamen de l'arquitecte redactor i director de la intervenció en l'esmentada zona del portal de Riquer i muralles annexes, pertanyents al desaparegut recinte emmurallat d'Alcoi, per la qual cosa vam tancar l'expedient, ja que vam constatar que el Consistori alcoià havia iniciat un pla d'intervenció en la torre-portal de Riquer.

Queixa iniciada d'ofici núm. 7/2004 (expedient núm. 040086) sobre la utilització d'animals en la Sortija durant la celebració de la festivitat de Sant Antoni Abad a Massalfassar (data d'incoació: 21.01.04).

El Síndic de Greuges va resoldre la incoació, d'ofici, de la queixa de referència, en conèixer, a través de notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, que una associació ecologista va denunciar davant la Delegació del Govern que a la població de Massalfassar, durant la festivitat de Sant Antoni Abad, se celebrava el denominat acte de la Sortija, en què duïen a terme conductes de maltractament d'animals, concretament, de pollastres i altres aus, i penjaven les seues potes entre dos balconades.

En la investigació d'ofici vam sol·licitar informació detallada referent a això a l'Ajuntament de Massalfassar, el qual en la seua comunicació donava compte que en la tradicional Sortija s'havien utilitzat aus de plàstic i que en tot moment van estar presents els membres de la Guàrdia Civil (SEPRONA); esta informació va conduir a l'arxivament, sense més tràmit, de l'expedient obert a este efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2004 (expedient núm. 040107) sobre l'enderrocament d'una muralla del segle XIX declarada bé d'interés cultural (data d'incoació: 26.01.04).

En assabentar-se esta institució de l'enderrocament per part d'una empresa constructora d'una muralla del segle XIX construïda en pedra seca i cimentada sobre una altra d'origen islàmic, quan executava obres en els terrenys situats al camí d'Aranda, al costat de l'Hotel Port-Dénia, a la localitat de Dénia, es va determinar l'obertura de la queixa

d'ofici de referència, per esbrinar la realitat d'esta informació rebuda i els riscos que, per al patrimoni cultural, pogueren existir com a conseqüència d'estes actuacions. La consideració de bé d'interés cultural de la referida muralla i les prescripcions de l'art. 46 de la Constitució van determinar, en definitiva, la nostra investigació.

Una vegada fets els primers requeriments d'informació a la corporació local, vam tenir constància de l'ordre de paralització de les obres i de l'adopció de diverses actuacions per a reposar les restes de la muralla afectada, la qual cosa, segons el nostre parer, havia de determinar el tancament de l'expedient obert a este efecte, atés que l'administració competent estava adoptant les mesures legals necessàries per a la salvaguarda del patrimoni cultural afectat.

Queixa iniciada d'ofici núm. 14/2004 (expedient núm. 040367) sobre la situació de perill de la marjal d'Almenara (data d'incoació: 11.02.04).

La situació de perill en la qual es trobava la marjal d'Almenara (Castelló) i l'important jaciment paleontològic allí descobert, a causa del dipòsit incontrolat de fem en l'abocador existent en la zona, cosa que vam conèixer a través dels mitjans de comunicació, va motivar l'obertura d'ofici de la present queixa ja que, d'una banda, l'art. 45 de la Constitució reconeix el dret de tots els ciutadans a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i estableix el correlatiu deure de conservar-lo, i encomana les administracions públiques la funció de vetllar per l'ús racional dels recursos naturals amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient i, d'una altra banda, l'art. 46 disposa que tots els poders públics han de garantir la conservació i han de promoure l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic d'Espanya i dels pobles que l'integren, qualsevol que siga el seu règim jurídic i la seua titularitat.

En conseqüència, vam estimar convenient sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament d'Almenara, a la Conselleria de Territori i Habitatge i a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de la Generalitat Valenciana, a fi de conèixer l'estat de la marjal i del jaciment paleontològic, i les actuacions dutes a terme o, si escau, projectades per les diferents administracions públiques afectades per a garantir la seua conservació i protecció.

La Conselleria de Territori i Habitatge, en la seua comunicació, ens manifestava que desconeixia l'existència d'un abocador autoritzat en el terme d'Almenara i assenyalava que, d'acord amb la planificació realitzada per esta Conselleria, "el municipi d'Almenara es troba integrat en l'àrea de gestió 2 del Pla zonal de residus de les zones III i VIII del Pla integral de residus de la Comunitat Valenciana" i que estava "previst que el Consorci de residus convoque, en breu, un nou concurs de projectes de gestió de residus urbans, per dotar els municipis integrants en les zones esmentades de les infraestructures de tractament adequades".

Tot i el que hem expressat anteriorment, per al supòsit que s'hi detectara l'existència d'un abocador no autoritzat, la Conselleria es comprometia a actuar immediatament "en compliment del que s'estableix en la legislació sobre residus de la Comunitat Valenciana i la normativa bàsica estatal".

Per la seua banda, la Direcció General de Política Lingüística i Patrimoni Cultural Valencià assenyalava que es va assabentar de l'existència de l'abocador en qüestió a través de l'Ajuntament d'Almenara i “en estos moments s'està estudiant l'interés del jaciment paleontològic en qüestió i l'afecció que puga representar l'abocador esmentat”.

El consistori d'Almenara ha estat reiteradament requerit perquè subministrara la informació referent a això, fins i tot amb l'avertiment que la seua determinació a no donar resposta a la sol·licitud d'informació que insistentment li vam dirigir es consideraria constitutiva d'una actitud hostil de falta de col·laboració envers esta institució, però fins hui no n'hem obtingut cap resposta, per la qual cosa, en la data de tancament del present Informe anual, no ha conclòs la nostra actuació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 21/2004 (expedient núm. 040753) sobre els abocaments indirectes a xarxes de sanejament (data d'incoació: 22.03.04).

Els sistemes de sanejament en poblacions es troben sovint amb problemes derivats de l'arribada a les instal·lacions de depuració d'aigua residual de productes que afecten sensiblement els processos que s'hi efectuen i que poden impedir la depuració adequada de les aigües. En efecte, les depuradores, el funcionament de les quals és bàsicament biològic a partir de la degradació que produïxen certs bacteris, poden perdre el seu potencial de depuració, en tot o en part, quan accedixen a la instal·lació substàncies químiques no previstes que puguen haver-se abocat en alguns punts de la xarxa de clavegueram.

Estos abocaments indirectes espatllen els processos i fan que aigua sense depurar acabe abocant-se a lleres públiques o a la mar.

Esta institució va voler verificar quin seguiment estaven efectuant les administracions implicades sobre este tipus de comportaments, que es produïxen principalment per part de grans usuaris i indústries; si s'establien mecanismes adequats d'inspecció, control i sanció, si existia una coordinació adequada entre les administracions implicades i si caldrien uns esforços majors per a tallar estes pràctiques, per la qual cosa es va determinar la incoació d'ofici de la queixa de referència.

L'article 4 de la Llei 2/1992, de 26 de març, de sanejament de les aigües residuals de la Comunitat Valenciana, atribuïx als ens locals la competència per a, de conformitat amb el que s'establix en la legislació de règim local, gestionar el servei de clavegueram i, entre altres aspectes, efectuar “el control d'abocaments a les xarxes municipals de clavegueram, incloent-hi l'adopció de mesures correctores, d'acord amb les corresponents ordenances municipals, normativa general de la Generalitat i de l'Estat”.

D'altra banda, l'article 3 de la mateixa Llei recull, entre les competències de la Generalitat Valenciana, “el control dels abocaments a les xarxes de col·lectors generals i establix les limitacions de cabal i de la contaminació d'acord amb les característiques de la xarxa i de les instal·lacions de tractament”.

L'article 5, juntament amb diversos sistemes de relació interadministrativa, preveu la

possible substitució de la Generalitat en l'exercici de la competència local en els següents termes: “en cas que les entitats locals es veieren impossibilitades per a la realització de les previsions contingudes en la planificació, o les incompliren, l'administració de la Generalitat podrà realitzar-les per substitució o per qualsevol altre instrument autoritzat o previst per les lleis”.

Cal indicar, d'altra banda, que les confederacions hidrogràfiques del Xúquer i del Segura són les competents per a atorgar les autoritzacions d'abocament que cada subministrament urbà ha d'obtenir per a poder abocar les aigües a lleres públiques i és, en canvi, competència de la Generalitat, autoritzar els abocaments finals de terra a la mar, cosa que seria aplicable en subministraments costaners. A més, la Generalitat ha de controlar, al seu torn, els abocaments, especialment aquells que accedixen a espais naturals o zones humides. És per això que convé aclarir els punts de la seua competència en estos aspectes.

En conseqüència, i atenent al marc competencial exposat, es va considerar necessari interessar un informe a la Conselleria d'Infraestructures i Transport i, en particular, a l'entitat pública de sanejament adscrita a esta Conselleria, pel que fa al control d'estos processos.

D'altra banda, vam sol·licitar informació a la Conselleria de Territori i Habitatge per conèixer en quina mesura havia actuat pel que fa a les seues competències en matèria ambiental, en relació amb els abocaments de terra a mar, com també aquells que puguen accedir a espais naturals protegits –zones humides.

Es va estendre la investigació, encara que únicament a l'efecte d'incorporar a l'expedient informació rellevant que permetera efectuar recomanacions a les administracions autonòmica i local implicades, a les confederacions hidrogràfiques del Xúquer i Segura, amb l'objecte de verificar quina era la seua intervenció davant d'abocaments puntuals a lleres públiques produïts per la ineficàcia en el control dels abocaments indirectes.

Al seu torn, es va seleccionar un grup d'ajuntaments segons la seua població, amb l'objecte de conèixer quines actuacions realitzen per a controlar este tipus de comportaments i formular-hi les corresponents recomanacions. Es va acompanyar, en conseqüència, amb un ofici a tres ajuntaments de cada província en els següents rangs: menys de 5.000 habitants; entre 5.000 i 20.000 habitants; entre 20.000 i 50.000; i, finalment, s'hi van incloure tots els ajuntaments de més de 50.000 habitants.

L'estudi es va completar amb visites del personal de la institució, responsable de la tramitació d'esta queixa, a estacions depuradores d'aigua residual seleccionades, per a veure les instal·lacions i mantenir entrevistes amb els seus directors a l'efecte de recollir les seues inquietuds i experiències.

De conformitat amb el que expressen els articles 9.1 i 12 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, així com tenint en compte el deure d'atenció prioritària i urgent a què es referix l'article 19.1 d'esta norma, vam interessar un informe sobre els següents aspectes:

- D'acord amb les competències que li concedix l'article 3.1.e en matèria de control d'abocaments a xarxes de col·lectors generals, que indicaren quines actuacions realitzen per a verificar la qualitat de les aigües que accedixen a estos i que, finalment, arriben a les depuradores.

- Que indiquen si han adoptat la normativa específica o els criteris d'actuació per a regular les inspeccions als col·lectors i determinar les exigències de qualitat dels afluents a estos, com també en matèria de determinació de responsabilitats davant d'incompliments. Indiquen quina és esta normativa.

- Que assenyalen els mitjans tècnics de què disposen i el personal destinat a este efecte per a controlar els abocaments indirectes a este tipus de xarxes.

- Que assenyalen la freqüència amb què es realitzen inspeccions i anàlisis d'estos efluents, i el resultat que han donat durant els anys 2003 i 2004.

-Que assenyalen si tenen constància de problemes en els processos de depuració produïts per abocaments indirectes que afecten el sistema i que detallen, en els casos que esta circumstància s'ha produït, quina ha estat la intervenció de la Conselleria; que assenyalen si han obert expedients sancionadors per este motiu.

-Vam interessar específicament l'informe del tècnic responsable de la instal·lació de depuració –si estava gestionada per l'entitat de sanejament– a l'efecte assenyalat en l'apartat anterior.

-Que informen sobre els instruments de col·laboració, cooperació o coordinació amb els municipis que s'estiguen duent a efecte en esta matèria, amb la finalitat de conjuminar esforços per garantir el funcionament adequat del sistema de sanejament.

Continua, en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes, la nostra investigació, ja que no han tingut entrada en esta institució la totalitat dels informes requerits.

Queixa iniciada d'ofici núm. 22/2004 (expedient núm. 040758) sobre la reforma de la Llei reguladora de l'activitat urbanística (data d'incoació: 23.03.04).

En els mitjans de comunicació sol ser habitual l'aparició d'alguna notícia relacionada amb les denúncies formulades pels propietaris davant el que consideren abusos, injustícies i problemes pràctics que suscita l'aplicació de la Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística, i que els ha dut a constituir diverses associacions que tracten de sensibilitzar les autoritats públiques sobre la conveniència d'escometre la seua reforma; fins i tot alguna d'estes associacions ha arribat a plantejar formalment les seues reivindicacions davant la Comissió de Peticions del Parlament Europeu.

D'altra banda, el Consell de la Generalitat, en la reunió del dia 16 de gener de 2004, va adoptar el següent acord, segons apareix publicat en el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* núm. 32, de data 9 de febrer de 2004, i que parcialment es transcriu a

continuació en allò que ací importa:

La Conselleria de Territori i Habitatge està desenvolupant els treballs necessaris per a la reforma i l'actualització del marc normatiu que afecta el territori i l'urbanisme a la Comunitat Valenciana des d'una perspectiva global i tenint en compte l'efecte transversal d'unes normes sobre unes altres.

L'èxit en l'aplicació de la Llei reguladora de l'activitat urbanística, des que al 1994 eixir a la llum, ha permés un desenvolupament de l'activitat urbanística sense precedents a la Comunitat Valenciana.

L'aplicació continuada d'esta Llei ha posat de manifest, no obstant això anterior, algunes mancances, deficiències i interpretacions no desitjades, al mateix temps que els nous plantejaments de l'ordenació del territori i la incidència que en la legislació estatal sobre l'urbanisme ha tingut la intervenció del Tribunal Constitucional i la Llei 6/1998, de 13 d'abril, sobre règim del sòl i valoracions, i la seua modificació recent, requereixen dotar la Generalitat d'un nou marc jurídic on convergixen les funcions públiques relacionades amb la utilització del sòl.

Estes consideracions van fonamentar la decisió d'abordar l'elaboració d'un nou text legal que vaja més enllà de la mera revisió que complete i actualitze la vigent Llei reguladora de l'activitat urbanística i establisca un nou marc a l'urbanisme valencià que integre els esdeveniments ressenyats i les demandes que planteja la societat valenciana.

Seguint amb esta última consideració, es va determinar, per resolució del Síndic de Greuges, incoar d'ofici un expedient de queixa en el qual foren recollides les principals preocupacions manifestades i sentides pels ciutadans respecte dels problemes pràctics que ha suscitat l'aplicació de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU).

Tenint en compte l'experiència acumulada per esta institució en la tramitació de les nombroses queixes presentades pels ciutadans en estos gairebé 10 anys de vigència de la LRAU, va ser convenient refondre i transmetre a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana la doctrina emanada per esta institució, a fi que, en els treballs d'elaboració de l'avantprojecte de llei que estava portant a terme, pogueren valorar les nostres propostes, i que relacionem íntegrament en l'annex que acompanyem amb este informe anual, encara que no tots els pronunciaments formulats referent a això per esta institució van tenir acollida. És més, del nivell d'acollida dels pronunciaments, així com d'una ampliada informació sobre els fonaments de la nostra resolució, vam donar compte monogràficament a les Corts Valencianes, en la comunicació extraordinària que vam presentar al mes de novembre de 2004 sobre "L'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana. Principals preocupacions i queixes dels ciutadans".

Queixa iniciada d'ofici núm. 23/2004 (expedient núm. 040886) sobre la conservació de les llacunes de Rabassa (data d'incoació: 15.04.04).

Segons l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, el Síndic de Greuges està legitimat per iniciar d'ofici o a instància de part qualsevol investigació conduent a l'esclariment de fets o resolucions de l'Administració pública valenciana que puguen afectar els drets fonamentals dels ciutadans. Per este motiu vam

determinar la incoació d'ofici d'una queixa sobre l'estat de conservació de les llacunes de Rabassa, tenint en compte que era constant l'aparició, en els mitjans de comunicació, de notícies sobre la qüestió assenyalada.

Les llacunes de Rabassa estan situades al terme municipal d'Alacant, un entorn que, tot i estar format per una zona humida artificial en origen, acull valors ambientals d'interés que podien estar amenaçats pel desenvolupament urbanístic i per l'abocament de residus sòlids que podien estar fent desaparèixer, en algun cas, les làmines d'aigua.

Les competències en esta matèria se circumscriuen a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria de Territori i Habitatge, en virtut de les seues competències ambientals.

A estos organismes vam dirigir, en definitiva, la nostra investigació.

No obstant això, ateses les competències en la matèria de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, i com que es tracta de recursos hidràulics, també li'n vam sol·licitar informació, si bé, únicament als efectes de completar la nostra investigació.

El personal del Síndic de Greuges va realitzar una inspecció *in situ* i va comprovar, efectivament, el lamentable estat general del paratge, i la realitat dels abocaments incontrolats.

Tenint en compte la visita realitzada, així com les dades ambientals que ens van ser relacionades per les diferents administracions, resulta necessari indicar que ens trobem davant un entorn natural altament degradat, en el qual és manifesta una clara deixadesa en la seua conservació a pesar dels seus evidents valors ambientals i paisatgístics.

La dimensió de les llacunes, amb làmines d'aigua i profunditat més que considerables, els seus evidents valors ambientals a pesar del seu origen artificial, així com la seua condició de suport de determinades espècies d'aus i de flora autòctona mediterrània, en alguns casos especialment protegida, exigiria un major esforç per part de les diferents administracions per a garantir la seua efectiva conservació, acabar amb l'estat de degradació actual i donar valor a l'entorn i facilitar la seua accessibilitat i ús públic.

Una vegada vistos els antecedents expressats, vam realitzar una anàlisi jurídica de la situació de les llacunes amb vista a la seua necessària conservació i vam formular-ne una resolució, els termes de la qual consten en el text que s'inclou en l'annex corresponent al present Informe.

L'Ajuntament alacantí va acceptar només parcialment els pronunciaments del Síndic de Greuges, ja que en la seua comunicació donava compte que les previsions municipals futures se circumscriuen a integrar les llacunes de Rabassa i el seu entorn en l'àmbit d'un sector residencial, i es considera com a element de la xarxa primària d'espais lliures públics, d'execució adscrita a este sector, cosa que, segons el parer de l'Ajuntament afectat, permetrà la cessió gratuïta al domini públic municipal d'estos terrenys "sense necessitat de recórrer a la tècnica expropiatòria".

Les previsions municipals, segons ens va informar, consideraven que en el procés

d'execució del planejament parcial les llacunes de Rabassa i el seu entorn es convertirien, en definitiva, en un parc/bosc públic accessible als ciutadans, però en cap moment donava compte la Gerència municipal d'urbanisme de l'Ajuntament d'Alacant de l'execució d'estes mesures i la seua comunicació es limitava a informar esta institució de les visites realitzades al lloc pels serveis municipals de medi ambient i per la Policia local i a assenyalar que, respecte dels abocaments constatats per esta institució, era SEPRONA de la Guàrdia Civil qui estava portant a terme la inspecció pertinent.

Tot i que esta institució va prendre en consideració que l'Ajuntament d'Alacant era l'únic organisme públic que havia assignat una categoria protectora a les llacunes de Rabassa (sòl no urbanitzable protegit/paratge) amb la qual cosa preservava el lloc pel que fa a la utilització del sòl i l'edificació, vam estimar que no s'havien acceptat íntegrament els pronunciaments de la nostra resolució, per la qual cosa, de conformitat amb l'art. 30 de la Llei reguladora d'esta institució, vam tancar i arxivar l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 24/2004 (expedient núm. 040887) sobre una antena de telefonia mòbil a l'Hospital Jaume I de Castelló (data d'incoació: 15.04.04).

Esta institució es va assabentar de l'existència d'una antena de telefonia mòbil al terrat de l'Hospital Jaume I de Castelló, possiblement en situació irregular, i vam acordar obrir un expedient d'investigació sobre este particular i vam dirigir un requeriment d'informació a l'Ajuntament de Castelló.

Lamentablement, la informació rebuda pràcticament no proporcionava dades relatives a la instal·lació que era objecte d'esta queixa, l'antena de telefonia mòbil, i eren supèrflues, a estos efectes, les dades relatives a les llicències d'obra i activitat referents a l'activitat hospitalària que l'esmentat consistori ens va remetre. De totes les dades aportades, únicament van resultar rellevants les que es referien al fet que l'antena existent no tenia llicència d'obra i estava en tramitació la seua adjudicació.

En la nostra sol·licitud d'informe vam interessar un pronunciament sobre si la instal·lació tenia llicència d'activitat, si el planejament o les ordenances municipals regulaven este tipus d'instal·lacions i les determinacions sobre la localització i les distàncies en àrees sensibles previstes, així com si la instal·lació era conforme amb esta normativa.

Li vam preguntar, així mateix, si la instal·lació tenia els certificats d'emissió que preveu la legislació vigent i si l'Ajuntament n'estava al corrent i verificava la seua existència. Finalment, vam sol·licitar informació sobre si l'Ajuntament havia adoptat alguna mesura de disciplina sobre la instal·lació, i havia obert expedient sancionador, de clausura o de restauració de la legalitat urbanística.

Cap d'estes qüestions va ser contestada per l'Ajuntament de Castelló, per la qual cosa vam considerar que la resposta a estes preguntes era negativa.

Així, quant a esta instal·lació, podem indicar, almenys, dos qüestions en les quals l'Ajuntament hauria d'intervenir de manera més eficaç, la urbanística i la relacionada

amb la protecció ambiental, qüestions que apareixen reflectides en el text de la resolució que vam dirigir a l'Ajuntament de Castelló i que relacionem íntegrament en l'annex que acompanyem amb este Informe anual. En la data de tancament del present informe no ha tingut entrada en esta institució cap escrit de l'Ajuntament de Castelló amb l'acceptació o la relació de les causes de la no-acceptació de la nostra resolució.

Queixa iniciada d'ofici núm. 25/2004 (expedient núm. 040976) sobre el seguiment d'instal·lacions d'antenes de telefonia mòbil (data d'Incoació: 05.05.04).

A l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, es va disposar, d'ofici, la incoació de l'expedient de queixa núm. 020055, a fi d'efectuar una investigació ràpida i aclaridora sobre la situació de les antenes de telefonia mòbil en l'àmbit de la nostra Comunitat autònoma, una vegada constatada la considerable preocupació i la inquietud social generada per la instal·lació i la proliferació d'estes instal·lacions als voltants dels habitatges.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, amb data 17 de juliol de 2002, esta institució va dirigir diverses recomanacions a la Conselleria de Medi Ambient i als ajuntaments de la Comunitat Valenciana; estes recomanacions figuren en la resolució, de la qual donem compte en l'Informe anual corresponent a l'any 2002, i van ser acceptades per totes les administracions públiques.

La Conselleria de Medi Ambient, en escrit de 30 de setembre de 2002, ens contestava que “les recomanacions que es proposen per part del Síndic de Greuges són adequades, per la qual cosa s'accepten, atés que comportarà un major coneixement de l'activitat en qüestió i de les repercussions mediambientals que puguen derivar-se de la seua instal·lació, i també implicarà un major coneixement de les mesures que puguen aplicar-se per a esmenar els possibles efectes negatius. Esta Conselleria ha iniciat els treballs per a modificar o elaborar una nova llei d'activitats qualificades. En este procés es tindran en consideració els aspectes relatius a la qualificació d'este tipus d'activitat”.

Tenint en compte el temps transcorregut des d'aleshores, es va estimar convenient sol·licitar informació a la Conselleria de Territori i Habitatge a fi de comprovar, d'una banda, el grau de compliment del compromís adoptat en el seu moment per la Conselleria de Medi Ambient per a la modificació de la Llei d'activitats qualificades amb l'objecte de sotmetre-hi les instal·lacions de telefonia mòbil i, d'una altra banda, les tasques efectuades en execució del que vam indicar en les nostres recomanacions; la tramitació d'esta queixa d'ofici es va dirigir a la Conselleria de Territori i Habitatge, Direcció Regional de Vodafone a València, Telefònica Mòbils, SA, Retevisión Mòbil SA, Airtel Mòbil SA, Aspanion, al Col·legi Oficial d'Enginyers de Telecomunicacions de la Comunitat Valenciana, Federació Valenciana de Municipis i Províncies, Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris, Sindicat CCOO-PV, UGT, associacions ecologistes Agró, Ecologistes en Acció del País Valencià, Confederació d'Associacions de Veïns de la Comunitat Valenciana, Fundació Centre d'Estudis Ambientals del Mediterrani, Associació Ciències Ambientals de la Comunitat Valenciana i a les universitats de la Comunitat Valenciana.

La tramitació de l'expedient de referència continua en la data de tancament del present

Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 29/2004 (expedient núm. 041651) sobre el retard a retirar una antena de telefonia mòbil als voltants d'un centre docent (data d'incoació: 23.09.04).

Mitjançant una resolució del Síndic de Greuges es va disposar la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, i a fi de comprovar la veracitat de l'existència d'una antena de telefonia mòbil als voltants d'un CP Penyagolosa de Burriana (Castelló) i la inactivitat municipal denunciada reiteradament pels veïns per restaurar la legalitat vigent i a retirar l'antena.

L'art. 8.7 del Reial Decret estatal 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual el Ministeri de la Presidència aprova el reglament que estableix les condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i les mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques, determina, com a criteris que cal tenir en compte, que “a) la ubicació, les característiques i les condicions de funcionament de les estacions radioelèctriques han de minimitzar els nivells d'exposició del públic en general a les emissions radioelèctriques... d) de manera particular, la ubicació, les característiques i les condicions de funcionament de les estacions radioelèctriques ha de minimitzar, en la major mesura possible, els nivells d'emissió sobre espais sensibles, com ara escoles, centres de salut, hospitals o parcs públics”.

En conseqüència, es va estimar convenient sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Burriana i a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana a fi d'investigar els fets que impedièn la retirada definitiva de la instal·lació de telefonia mòbil.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament de Burriana, vam sol·licitar informació suficient sobre les actuacions realitzades per a accelerar la prompta retirada de l'antena de telefonia mòbil i les raons justificatives que van motivar l'important retard en la seua retirada, així com sobre els motius que impedièn acordar l'execució subsidiària a costa de l'obligat.

A la Conselleria de Territori i Habitatge vam demanar informació suficient sobre les actuacions realitzades i els contactes mantinguts amb l'Ajuntament de Burriana per a accelerar la prompta retirada de l'antena de telefonia mòbil.

La Conselleria de Territori i Habitatge, la qual desconeixia la qüestió plantejada, va assenyalar l'Ajuntament de Burriana com a competent per a retirar antenes de telefonia mòbil instal·lades de manera il·legal, per tractar-se d'una competència municipal, en este cas de l'Ajuntament de Burriana.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Burriana va donar compte de les actuacions següents:

Decret de l'alcalde-president de data 1 de juliol de 2004 en què es requerix a la

mercantil Retevisión Mòbil SA que desmunte i retire la instal·lació de l'antena de telefonia mòbil situada en l'immoble situat al c/ Jardí del Bes núm. 13 d'esta ciutat, atés que la documentació aportada a requeriment d'este Ajuntament no justifica suficientment la idoneïtat i l'adaptació de l'antena a la vigent normativa d'aplicació.

Decret de l'alcalde-president de data 4 d'agost de 2004 en què s'ordena l'execució forçosa del desmuntatge i de la retirada de la instal·lació d'antena de telefonia mòbil davant l'incompliment voluntari de l'interessat del que ordena la Resolució de data 1 de juliol de 2004 i s'assenyala com a data a este efecte el 27 d'agost de 2004.

Acta negativa de l'execució forçosa del desmuntatge i de la retirada de la instal·lació d'antena de telefonia mòbil estesa per l'enginyer de camins municipal en data 27 d'agost de 2004, davant l'oposició manifestada pels representants del promotor, contrària a la intervenció municipal.

Decret de l'alcalde-president de data 30 d'agost de 2004 en què se sol·licita al Jutjat Contenciós Administratiu de Castelló l'autorització per a l'entrada en l'immoble situat a la plaça Jardí del Bes núm. 13 d'esta ciutat, a fi d'executar el que ordena l'alcalde-president en decrets de data 1 de juliol i 4 d'agost de 2004.

En data 21 d'octubre de 2004 es rep en este Ajuntament una còpia de la interlocutòria dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu número 1 de Castelló, de data 14 d'octubre de 2004, per la qual se suspén l'execució del Decret d'este Ajuntament de data 4 d'agost de 2004, com a mesura cautelarríssima.

A hores d'ara no s'ha rebut en este Ajuntament cap resolució dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu número 1 de Castelló sobre la compareixença realitzada el passat dia 19 d'octubre de 2004, segons la citació efectuada en la interlocutòria esmentada en el paràgraf anterior, per la qual mantinga o no la suspensió de l'execució del Decret d'este Ajuntament de data 4 d'agost de 2004.

La conclusió de l'expedient que ens ocupa està pendent de la recepció dels informes interessats a les administracions afectades.

Queixa iniciada d'ofici núm. 30/2004 (expedient núm. 041663) sobre la falta de xarxa de sanejament en un polígon industrial (data d'incoació: 27.09.04).

Tant la Conselleria de Territori i Habitatge (arts. 31.9, 32.6 i 38.1 de l'Estatut d'Autonomia), com l'Ajuntament d'Alacant [arts. 25.2, apartats f) i h) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local] ostenten competències en matèria de salut ambiental i d'activitats industrials susceptibles de generar molèsties insalubres i nocives (Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, i Llei 3/1989, de la Generalitat Valenciana, d'activitats qualificades).

L'art. 45 de la Constitució reconeix el dret de tots els ciutadans a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i estableix el correlatiu deure de conservar-lo i encomana a les administracions públiques la funció de vetllar per l'ús racional dels recursos naturals amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida i

defensar i restaurar el medi ambient.

En virtut del que s'ha exposat, vam considerar convenient sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana per contrastar les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació sobre que la Regidoria de Sanitat de l'Ajuntament d'Alacant havia elaborat un informe en el qual posava de manifest l'existència d'un risc important per a la salut pública dels veïns de les àrees pròximes al polígon industrial de Garratxico, situat en la carretera de Villafranesca a Tàngel, entre Sant Vicent del Raspeig i Sant Joan. Segons indicaven ambdós periòdics, el polígon industrial no tenia una xarxa adequada de sanejament – “les fosses sèptiques desborden i les olors són molt intenses”. A més, segons sembla, les 117 empreses instal·lades al polígon industrial no tenien llicència d'activitats qualificades.

En conseqüència, esta institució va disposar la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució. A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per la Conselleria de Territori i Habitatge vam sol·licitar informació suficient sobre les actuacions realitzades i els contactes mantinguts amb l'Ajuntament d'Alacant per a la ràpida eliminació de les molèsties insalubres i el ple restabliment de les adequades mesures higienicosanitàries: informe sobre les mesures que calia adoptar per part de les nombroses indústries que, segons sembla, no tenen llicència d'activitats qualificades.

A l'Ajuntament d'Alacant, al qual també ens vam dirigir, vam demandar una còpia de l'informe emés per la Regidoria de Sanitat; detall de les actuacions realitzades i ordres d'execució dictades per a eliminar les molèsties insalubres i restablir unes adequades condicions higienicosanitàries en la zona; informe sobre si les activitats establides al polígon industrial tenien la llicència d'activitats qualificades i, en cas negatiu, els requeriments dirigits als titulars perquè la sol·liciten, sense que en la data de tancament del present Informe anual haja conclòs la tramitació de la queixa que ens ocupa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 31/2004 (expedient núm. 041664) sobre els abocadors d'enderrocs a Ciutat Fallera de València (data d'incoació: 27.09.04).

L'existència d'un abocador d'enderrocs d'enormes proporcions a Ciutat Fallera de València que envaïa, fins i tot, la calçada de la ronda nord amb el consegüent perill per als automobilistes que circulen per esta via urbana, va motivar l'obertura de la queixa de referència, incoada d'ofici per resolució del Síndic de Greuges.

L'art. 25.2, apartats a), b) i f), de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, atribuïx a l'Ajuntament de València competències en matèria de seguretat en llocs públics, ordenació del trànsit de vehicles i persones en les vies urbanes i protecció del medi ambient, per la qual cosa, davant la situació descrita, l'Ajuntament hauria de reaccionar amb promptitud per garantir la seguretat vial dels conductors i retirar els enderrocs que es troben sobre la calçada i les voreres del carrer; per la qual cosa vam sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de València, una vegada que esta institució va disposar la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora

d'esta institució.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada pel Consistori valencià, li vam demandar informació suficient sobre les actuacions realitzades per a retirar els enderrocs i garantir una adequada seguretat vial en la zona, a fi d'evitar causar danys als usuaris de la via pública; detall de les mesures adoptades per a eliminar l'abocador i impedir el dipòsit de nous residus inerts.

L'Ajuntament va remetre a esta institució sengles informes elaborats pels serveis de gestió de residus sòlids i per la Policia local respecte de l'existència d'un abocador d'enderrocs a la Ciutat Fallera de València, ronda nord, i va cursar instruccions, en conseqüència, a l'empresa concessionària de neteja de vies públiques, Foment de Construccions i Contractes, perquè retirara els enderrocs i els residus abandonats en la zona, per la qual cosa les calçades i les voreres de la zona de referència van quedar lliures i expedites.

Quant a l'abocador, l'Ajuntament de València va instal·lar barreres de formigó i va cursar instruccions a la Policia local d'inspecció i presència per a evitar-hi nous abocaments.

La comunicació remesa a esta institució s'acompanyava amb un informe per referència cadastral amb fotos il·lustratives de les actuacions municipals referent a això i del dispositiu policíac de control en la zona.

Tenint en compte tot el que s'ha dit anteriorment vam tancar i arxivar l'expedient obert a este efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 37/2004 (expedient núm. 041685) sobre la prevenció de riscos d'inundació als municipis de la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 01.10.04).

Les intenses pluges caigudes en determinats municipis de les províncies de València i Castelló durant els dies 3 al 7 de setembre de 2004 van ocasionar pèrdues importants en les economies familiars de les persones afectades, en les infraestructures públiques i en els sectors productius. Afortunadament, no es va produir cap víctima mortal. Per pal·liar els danys ocasionats per estes pluges torrencials, el Consell de la Generalitat, mitjançant un acord de 10 de setembre de 2004, va adoptar diverses mesures tendents a assolir la prompta reparació i indemnització dels desperfectes ocasionats per les inundacions.

La nostra Comunitat és una de les regions espanyoles més afectades pel risc d'inundació, ateses les especials condicions morfològiques i climatològiques del territori: les pluges torrencials que s'hi solen produir, especialment durant la tardor – fenomen conegut com a gota freda–, unit a les característiques físiques dels rius i rambles, curts i amb forts pendents i desnivells, hi provoquen crescudes impressionants en un període de temps molt curt que originen al seu pas importants desbordaments. Al costat d'estes causes mediambientals, la multiplicació dels efectes negatius de les inundacions a la nostra Comunitat també es provoca per la realització indeguda d'activitats urbanístiques i edificatòries en zones inundables.

Encara que els fenòmens de la naturalesa no es poden predir amb total exactitud respecte de la seua extensió i efectes, les mesures preventives són absolutament necessàries i imprescindibles per a minorar les conseqüències perniciosos que les inundacions tenen per a la vida i el patrimoni dels ciutadans.

La Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transport de la Generalitat Valenciana va aprovar, mitjançant un acord de 28 de gener de 2003, el Pla d'acció territorial de caràcter sectorial sobre la prevenció del risc d'inundació a la Comunitat Valenciana (PATRICOVA), amb la finalitat de dotar a la Comunitat Valenciana d'un instrument d'ordenació, de coordinació i protecció territorial, encaminat a prevenir els riscos d'inundació mitjançant l'establiment d'una sèrie de determinacions dirigides a disminuir els efectes socioeconòmics i urbanísticoterritorials de les actuacions que es produïsquen sobre els terrenys afectats per risc d'inundació apreciable.

Segons les dades manejades pel PATRICOVA, s'han detectat un total de 278 zones d'inundació, de les quals 146 tenen una entitat important. Este conjunt de zones fa una superfície total de 1.256 km², cosa que representa el 5,4% del territori (sobre els 23.268 km² de la Comunitat Valenciana). Dels 541 municipis de la Comunitat Valenciana, 393 tenen alguna classe de sòl afectat per un risc apreciable d'inundació.

En els apèndixs de la memòria del PATRICOVA hi ha diverses classificacions dels municipis afectats d'acord amb diverses variables considerades i resulten les següents 50 poblacions amb major risc d'inundació:

- a) Província de Castelló: Benicarló, Benicàssim, Castelló de la Plana, Caudiel, la Llosa, Nules, Peñíscola.
- b) Província de València: Alaquàs, Albalat de la Ribera, Alboraya, Aldaia, Algemesí, Almàssera, Alzira, Benimuslem, Bonrepós i Mirambell, Canet d'En Berenguer, Càrcer, Carlet, Cofrents, Cotes, Cullera, Fortaleny, Gandia, Massanassa, Ontinyent, Polinyà de Xúquer, Riola, Sagunt, Sollana, Sueca, Tavernes Blanques, Torre Baixa, València, Xeraco.
- c) Província d'Alacant: Alacant, l'Alfàs del Pi, Almoradí, Benejúzar, Callosa de Segura, Catral, Daya Nueva, Daya Vieja, Dénia, Dolores, Elx, Elda, Formentera del Segura, Orihuela, Rafal.

El PATRICOVA estableix 3 tipus de mesures per a afrontar el risc de les inundacions:

- Estructurals: es recullen un total de 153 actuacions que consistixen en la realització de diferents obres públiques de defensa en punts crítics de la Comunitat (77 en són de prioritat alta, 48 mitjana i 28 baixa). La Conselleria d'Infraestructures i Transport es constituïx com a agent principal encarregat de la seua realització.
- Restauració hidrologicoforestal: s'indiquen un total de 64 actuacions de restauració a fi de disminuir el risc d'inundació i erosió i millorar el medi ambient. D'estes actuacions,

16 són de prioritat alta, 24 de mitjana i 24 de baixa. La Conselleria de Territori i Habitatge, en assumir les competències ambientals, és la principal responsable de portar a terme estes actuacions.

- Ordenació urbanísticoterritorial: es tracta d'actuacions dirigides a impedir, tant com siga possible, l'augment de l'impacte futur de les inundacions mitjançant l'establiment d'una normativa reguladora de les condicions d'ús del sòl i de l'edificació en les zones inundables. La Conselleria de Territori i Habitatge ha de vetlar pel respecte i l'aplicació d'esta normativa a la qual estan sotmesos tots els ajuntaments valencians.

D'altra banda, el Decret 156/1999, de 17 de setembre, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, pel qual s'aprova el Pla especial davant el risc d'inundacions, imposa als municipis amb risc alt d'inundacions –detallats més amunt– l'obligació d'aprovar plans d'actuació municipal, així com determinades obligacions a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques en matèria de protecció civil.

En virtut de tot el que hem exposat, i a fi d'investigar l'actuació de les administracions valencianes amb competències en matèria de prevenció d'inundacions, va resultar oportú incoar una queixa d'ofici i interessar informació a les conselleries d'Infraestructures i Transport, Territori i Habitatge, Justícia i Administracions Públiques, a les 3 diputacions provincials, i als 50 municipis amb elevat risc de sofrir inundacions. La tramitació d'esta queixa continua en el moment de tancar este Informe anual.

Queixa iniciada d'ofici núm. 39/2004 (expedient núm. 041731) sobre uns habitatges ocupats sense cèdula d'habitabilitat i subministrament elèctric a Xilxes (data d'incoació: 21.10.04).

El diari *Mediterráneo*, de 29 de setembre de 2004, denunciava que desenes de veïns vivien sense la cèdula d'habitabilitat en la zona costanera del municipi castellonenc de Xilxes.

Segons sembla, més de 300 habitatges rebien servei elèctric d'un transformador mòbil sense la potència suficient, cosa que ocasionava nombrosos talls de llum. L'Ajuntament de Xilxes reconeixia que la zona és urbana però que la instal·lació elèctrica no era suficient. Per la seua banda, Iberdrola assegurava que, abans de començar les obres, hauria d'haver-se redactat el Pla d'electrificació, però esta obligació havia estat incomplida.

Segons afirmava el diari, totes les parts implicades en el conflicte reconeixien que l'ocupació dels habitatges sense la corresponent cèdula d'habitabilitat és una irregularitat que frega la il·legalitat.

La cèdula d'habitabilitat és el document administratiu que acredita el compliment de la normativa tècnica sobre l'habitabilitat establida per la Generalitat Valenciana, necessari perquè qualsevol classe d'habitatge siga considerat apte a efecte del seu ús residencial o d'estatge humà; i a este efecte, l'art. 2 del Decret 161/1989, de 30 d'octubre, sobre cèdules d'habitabilitat, disposa que “l'ocupació d'un habitatge, per qualsevol títol,

requerix, amb caràcter previ i obligatori, haver obtingut la cèdula d'habitabilitat, excepte en el cas de la primera ocupació dels habitatges de protecció oficial o rehabilitats a l'empara de la normativa vigent per a esta classe d'actuacions protegibles, en les quals la cèdula de qualificació definitiva serà suficient i farà les vegades de cèdula d'habitabilitat amb caràcter general”.

A més, les empreses subministradores dels serveis d'aigua, electricitat, gas i telèfon no podran formalitzar contractes de subministrament amb usuaris d'habitatges sense la presentació prèvia de la cèdula d'habitabilitat.

En virtut del que hem exposat, es va decidir incoar d'ofici una queixa i vam demanar informació a l'Ajuntament de Xilxes i a la companyia Iberdrola; en les seues comunicacions relacionaven les mesures adoptades per a solucionar la insuficiència de subministrament elèctric denunciada, per la qual cosa vam cessar la nostra actuació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 40/2004 (expedient núm. 041741) sobre les dificultats d'accés a l'habitatge a sectors desfavorits (data d'incoació: 06.10.04).

La major preocupació dels ciutadans en matèria d'habitatge és, sens dubte, com accedir-hi, problema que s'aguditza en el cas dels sectors socials més desprotegits: famílies amb escassos recursos econòmics, joves, discapacitats, persones majors i immigrants, etc.

Els preus en alça de l'habitatge impedeixen a estos segments de població l'accés a un habitatge digne en propietat o lloguer.

Al costat de la imparable escalada de preus també caldria tenir en compte altres factors importants que agreugen les dificultats per accedir a un habitatge: l'escassa promoció pública o privada d'habitatges de protecció oficial per a atendre la forta demanda existent; la nul·la intervenció dels ajuntaments en el mercat del sòl a través dels patrimonis municipals del sòl, els béns del qual han de ser destinats a la construcció d'habitatges subjectes a algun règim de protecció pública; la insuficiència d'ajudes exposades en els plans d'habitatge que no poden arribar a tots els ciutadans amb necessitats i la necessitat de fomentar decididament el lloguer davant la propietat com a forma d'accés a l'habitatge.

És obvi que cal continuar aprofundint en la recerca de solucions a una problemàtica que afecta hui dia a la pràctica totalitat dels ciutadans: des de les dificultats evidents dels joves –que s'emancipen a l'edat més tardana de la Unió Europea–, al creixent nivell d'endeutament de la gran majoria de les famílies –a pesar del nivell excepcionalment baix dels tipus d'interés–, passant pels problemes específics en matèria d'habitatge d'amplis sectors de la població: majors, discapacitats, famílies monoparentals i immigrants.

Les competències administratives en matèria d'habitatge es troben compartides entre l'Administració autonòmica i la local, per la qual cosa, a fi de conèixer l'activitat desenvolupada per ambdós per a facilitar l'accés a l'habitatge als sectors socials més desfavorits, es va acordar l'obertura de la present queixa d'ofici i es va requerir informació a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana i als

ajuntaments de les tres províncies amb major població de la nostra Comunitat, i a una selecció d'ajuntaments de municipis amb una població superior a 20.000 habitants, un total de 48, en els quals la prestació de serveis socials és obligatòria, d'acord amb el que disposa l'art. 26.1.c) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

La distribució per províncies va ser la següent:

a) Castelló: Benicarló, Burriana, Castelló de la Plana, Onda, la Vall d'Uixó, Vila-real i Vinaròs.

b) València: Alaquàs, Aldaia, Algemesí, Alzira, Burjassot, Carcaixent, Catarroja, Cullera, Gandia, Manises, Mislata, Oliva, Ontinyent, Paiporta, Paterna, Quart de Poblet, Sagunt, Sueca, Torrent, València, Xàtiva i Xirivella.

c) Alacant: Alacant, Alcoi, Benidorm, Calp, el Campello, Crevillent, Dénia, Elda, Elx, Ibi, Novelda, Oriola, Petrer, Sant Vicent del Raspeig, Santa Pola, Torrevieja, la Vila Joiosa, Villena i Xàbia.

Així mateix, es va requerir un informe a les diputacions provincials per conèixer l'assistència econòmica o tècnica que presten en esta matèria als municipis més petits.

La queixa continua la seua tramitació sense que haja estat conclosa al tancament del present Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 44/2004 (expedient núm. 041808) sobre la construcció de dos tanatoris i un crematori al barri de Babel (data d'incoació: 18.10.04).

L'important rebuig social que generava la construcció i la instal·lació de dos tanatoris al barri de Babel, un dels quals, segons sembla, amb projecte de crematori en plena zona residencial, la demanda veïnal de paralització de les obres de construcció i la seua implantació en una zona allunyada de la població, reiteradament reflectides als mitjans de comunicació, va motivar que esta institució incoara d'ofici l'expedient de queixa de referència, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, a fi de comprovar si les instal·lacions funeràries complien amb tots els requisits exigits legalment.

Així, d'una banda, l'art. 6 del Decret valencià 12/1995, de 10 de gener, pel qual s'autoritza la instal·lació de tanatoris i regula els requisits mínims que han de complir per al seu funcionament, disposa que "l'autorització dels tanatoris es regularà per les mateixes prescripcions que estableix l'art. 43 de l'actual Reglament de policia sanitària mortuòria per a les funeràries i correspon l'emissió de l'informe previ favorable al director territorial de Sanitat i Consum de la província on se situe el tanatori. Este informe serà vinculant".

D'altra banda, els requisits als quals s'ha de sotmetre l'autorització de tanatoris i crematoris es preveuen en el Decret estatal 2263/1974, de 20 de juliol, Reglament de policia sanitària mortuòria.

Finalment, l'obertura i el funcionament d'este tipus d'instal·lacions han de comptar amb la llicència d'activitat qualificada, regulada en la Llei 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, l'atorgament de les quals és previ a la llicència d'obres.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Excm. Ajuntament d'Alacant, vam sol·licitar informació suficient sobre les següents qüestions: còpia de l'informe favorable emés pel director territorial de Sanitat; informe sobre la qualificació urbanística –ús– dels terrenys on s'estan construint els tanatoris i el crematori; còpia de la llicència d'activitats qualificades; còpia de la llicència d'obres i informe tècnic sobre si les obres que s'estan executant en l'actualitat s'ajusten a les autoritzades; detall de les raons que han impedit l'aprovació de la modificació puntual del Pla general d'Alacant que establia la prohibició de construir instal·lacions funeràries a menys de 500 metres de qualsevol nucli residencial; i, finalment, l'informe sobre el compliment dels requisits exigits pel Decret estatal 2263/1974, de 20 de juliol, Reglament de policia sanitària mortuòria (art. 6 del Decret valencià 12/1995, de 10 de gener).

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per la Conselleria de Territori i Habitatge, vam sol·licitar informació suficient sobre si les esmentades instal·lacions mortuòries complien amb els següents requisits: la qualificació urbanística –ús– dels terrenys on s'estan construint els tanatoris i el crematori; la llicència d'activitats qualificades; la llicència d'obres i si s'ajusten a les autoritzades; detall de les raons que van impedir a la Conselleria aprovar la modificació puntual del Pla general d'Alacant que establia la prohibició de construir instal·lacions funeràries a menys de 500 metres de qualsevol nucli residencial; i, finalment, els requisits exigits pel Decret estatal 2263/1974, de 20 de juliol, Reglament de policia sanitària mortuòria i art. 6 del Decret valencià 12/1995, de 10 de gener.

En la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes continua la tramitació de la queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 45/2004 (expedient núm. 041809) sobre les molèsties generades per una indústria d'alumini a Soneja (Castelló) (data d'incoació: 18.10.04).

L'emissió de fums i fortes olors a oli i pintura d'una indústria d'alumini situada al terme municipal de Segorbe estava afectant els veïns de Soneja que tenen els seus habitatges més propers a la indústria, ja que la instal·lació industrial no tenia un sistema adequat de filtres. Això va motivar la denúncia veïnal davant el Centre d'Informació i Documentació Mediambiental de la Generalitat Valenciana (CIDAM), el qual, al seu torn, en va donar trasllat al Servei d'Inspecció de la Conselleria de Territori i Habitatge. No obstant això, les molèsties no havien desaparegut.

L'obertura i el funcionament d'este tipus d'indústries ha de disposar de la llicència d'activitat qualificada, regulada en la Llei 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, i es pot ordenar l'adopció de les mesures necessàries correctores per a evitar les molèsties denunciades.

L'art. 45 de la Constitució reconeix el dret de tots els ciutadans a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i estableix el correlatiu deure de conservar-lo i encomana a les administracions públiques la funció de vetllar per l'ús racional dels recursos naturals amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient.

En conseqüència, es va estimar convenient sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Segorbe, a l'Ajuntament de Soneja i a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana, a fi de conèixer l'activitat desplegada per cadascuna d'estes administracions per a assolir l'eliminació de les molèsties, ja que es va determinar la incoació de la queixa d'ofici de referència.

A l'Excm. Ajuntament de Segorbe vam sol·licitar informació suficient sobre les següents qüestions:

“- Informe sobre la qualificació urbanística –usos– permesos pel Pla general en el sòl on se situa la factoria.

- Còpia de la llicència d'activitats qualificades i de l'acta de comprovació favorable prèvia a la seua posada en funcionament.

- Detall de les visites d'inspecció fetes a l'empresa pels serveis tècnics municipals i de les mesures correctores ordenades per a eliminar les molèsties amb la indicació, si escau, dels procediments sancionadors incoats al titular de l'establiment”.

I a l'Excm. Ajuntament de Soneja:

“- Informe emés pel servei tècnic municipal sobre la naturalesa i l'entitat dels fums i de les olors denunciades pels veïns.

- Detall dels contactes i de les reunions mantingudes amb l'Ajuntament de Segorbe i altres actuacions municipals realitzades per a solucionar-ne les molèsties”.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per la Conselleria de Territori i Habitatge, informació suficient sobre les següents qüestions:

“- Detall sobre les actuacions desplegadas per la Conselleria per a eliminar les molèsties generades pels intensos fums i les fortes olors.

- Informe sobre l'existència de llicència d'activitats qualificades i de l'acta de comprovació favorable prèvia a la seua posada en funcionament.

- Detall de les visites d'inspecció fetes a l'empresa i, si escau, de les mesures correctores ordenades per a eliminar les molèsties, amb indicació dels procediments sancionadors incoats al titular de l'establiment”.

La tramitació de l'expedient no ha conclòs, ja que no han tingut entrada en esta institució totes les informacions interessades a les administracions afectades.

Queixa iniciada d'ofici núm. 47/2004 (expedient núm. 041821) sobre els abocaments de residus sòlids als voltants del parc natural del Montgó (data d'incoació: 20.10.04).

Ens vam assabentar en esta institució de l'existència d'un abocador il·legal d'inerts situat en les proximitats del parc natural del Montgó i del corredor ecològic de Castellans, al terme municipal de Xàbia. A la zona en qüestió s'accedix pel carrer Plasència i es tracta d'una parcel·la tancada, amagada en terreny forestal, on comença una de les sendes tradicionals que circumden la serra.

El sòl està qualificat com a sòl no urbanitzable d'especial protecció, amb protecció paisatgística i ecològica, i per això el Síndic de Greuges determina la incoació d'un expedient d'ofici amb l'objecte de verificar esta circumstància, per la qual cosa vam demanar a la Conselleria de Territori i Habitatge informació sobre si tenien coneixement de l'existència d'este abocador il·legal, així com la seua situació concreta pel que fa a l'àrea protegida; sobre si l'esmentat abocador afecta el parc natural del Montgó o la seua àrea d'influència o esmorteïdor; sobre si l'espai té un pla d'ordenació de recursos naturals, així com un pla rector d'ús i gestió i que, a este efecte, es relacionen les determinacions que preveja la planificació del parc davant d'este tipus d'impactes; i, finalment, sobre si ha realitzat alguna actuació d'inspecció en relació amb estos fets, així com si han obert expedient sancionador –art. 69 i 72 de la Llei de residus de 12 de desembre de 2000. Que assenyalen, al seu torn, les mesures que prevegen en coordinació amb l'Ajuntament de Xàbia per a la restauració de la zona afectada, de conformitat amb el que es preveu en l'article 15 de l'esmentada norma.

A l'Ajuntament de Xàbia també ens vam dirigir i vam sol·licitar conèixer si estava assabentat d'estos fets, així com de les actuacions d'inspecció, comprovació i informe que hagen realitzat i la remissió de la seua còpia. Igualment, que ens indicara la localització exacta de l'abocador il·legal, així com la classificació i la qualificació urbanística de la zona en què està situat i si afecta el parc natural del Montgó o la seua àrea d'influència i esmorteïdor. També li vam sol·licitar que ens informara si havia obert un expedient sancionador davant la persona o persones que van realitzar-hi els abocaments i si havia realitzat alguna actuació –ordres d'execució, expedient sancionador– davant el propietari del sòl on està situat l'abocador. Que assenyalen, al seu torn, les mesures que preveja per a la restauració de la zona afectada, de conformitat amb el que es preveu en l'article 15 de la Llei de residus de 12 de desembre de 2000. Finalment, també li vam demanar que ens informaren sobre les determinacions que el planejament urbanístic estableix per a la protecció d'este espai, atesos els seus valors paisatgístics i ambientals.

La queixa de referència, incoada d'ofici, no ha conclòs en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 48/2004 (expedient núm. 041822) sobre l'acumulació d'abocaments en l'ala nord de l'antic regiment Tetuan 14 (data d'incoació: 20.10.04).

Esta institució va tenir coneixement de l'existència d'uns solars de propietat privada situats en l'ala nord de l'antic regiment Tetuan 14, de Castelló, focus de brutícia, infecció i insalubritat, ja que estan ocupats per nombrosos enderrocs i altres residus, solar, no tancat i amb el consegüent risc per als ciutadans.

Segons sembla, l'Ajuntament de Castelló no havia realitzat actuacions davant la propietat, sense haver-li dirigit cap ordre d'execució a pesar de resultar de la seua competència, ja que ha de vetlar per la seguretat, salubritat i ornat públic de construccions i espais públics o privats, ateses les seues competències en matèria urbanística, ambiental i sanitària.

Amb l'objecte de verificar la situació exposada, vam iniciar una investigació d'ofici en virtut de la qual ens vam dirigir a l'Ajuntament de Castelló perquè ens informaren sobre la situació urbanística dels esmentats terrenys, en particular, la seua classificació, qualificació, així com la situació respecte a la seua gestió urbanística –actuació aïllada, integrada, existència de programació, sol·licitud de llicència, etc.–, l'estat actual de la parcel·la, respecte a la presència de residus sòlids, així com les seues condicions de seguretat i salubritat i els riscos que pugua causar als veïns; vam voler saber si el consistori havia dirigit alguna ordre d'execució a la propietat perquè mantinguera la parcel·la en condicions adequades i, si escau, en retirara els residus, així com si s'havia obert expedient sancionador i, en cas contrari, les raons que justificaren la seua inactivitat.

Vam interessar també a l'Administració afectada que ens concretaren si la parcel·la es trobava tancada, així com les determinacions que referent al clos de parcel·les urbanes i solars establien tant les ordenances municipals que resultaren d'aplicació com la planificació urbanística del municipi. En cas de no estar tancada la parcel·la, que justificaren les raons per les quals no s'havia exigit això. Esta informació no ha tingut entrada en esta institució, per la qual cosa, en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes continua la nostra investigació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 49/2004 (expedient núm. 041823) sobre els espais protegits a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 20.10.04).

L'enorme afluència de visitants que els 15 parcs naturals de la Comunitat Valenciana van rebre (un total de 99.007 visitants durant els primers sis mesos de 2004, xifra que va significar un augment del 22,6 per cent respecte del nombre de visites que van acollir estos espais durant el mateix període de 2003) i l'interés social que despertaren els espais naturals protegits de la Comunitat, ja que són cada vegada més les persones que desitgen conèixer-los i es decidixen a visitar-los, va determinar la incoació d'un expedient d'ofici.

La Llei d'espais naturals protegits de la Comunitat Valenciana 11/1994, de 27 de desembre, definix set categories diferents d'espai natural protegit: parc natural, paratge natural, paratge natural municipal, reserva natural, monument natural, lloc d'interés i paisatge protegit.

L'art. 31.1 estableix que l'ordenació dels espais naturals es portarà a terme mitjançant els

següents instruments:

a) Parcs naturals i reserves naturals: el Govern Valencià ha d'aprovar un Pla d'ordenació dels recursos naturals (PORN) i un Pla rector d'ús i gestió (PRUG) per a cadascun dels següents 15 espais protegits:

Parc natural de la serra d'Irta: comprén els termes municipals d'Alcalà de Xivert, Peñíscola i Santa Magdalena de Polpís, a Castelló.

Parc natural del Prat de Cabanes-Torreblanca: afecta els municipis de Cabanes i Torreblanca, a Castelló.

Paratge natural del desert de les Palmes: situat als termes municipals de Benicàssim, Cabanes, La Pobla Tornesa, Borriol i Castelló de la Plana.

Reserva natural de les Illes Columbretes.

Parc natural de la serra d'Espadà: s'estén a la totalitat dels terrenys compresos als termes municipals d'Aín, Alcúdia de Veo, Fondegulla, Algímia d'Almonesir, Almedíxer, Arañuel, Artana, Ayódar, Azuébar, Betxí, Castellnovo, Caudiel, Cirat, Chóvar, Eslida, Espadilla, Fanzara, Font de la Reina, Les Fonts d'Ayódar, Gaibiel, Figueres, Matet, Montant, Montanejos, Nules, Onda, Pavías, Pina, Soneja, Sot de Ferrer, Suera, Tales, Toga, Torralba, Torrechiva, Vallat, la Vall de Almonacid, la Vall d'Uixó, Vilamalur, Vilanova de la Reina i la Vilavella.

Parc natural de la serra Calderona: abasta els termes municipals d'Albalat dels Tarongers, Algímia d'Alfara, Altura, Estivella, Gàtova, Gilet, Marines, Nàquera, Olocau, Sagunt, Segart, Segorbe, Serra i Torres-Torres.

Parc natural de l'Albufera: Alaquàs, Albal, Albalat de la Ribera, Alberic, Alcàsser, Alcàntera de Xúquer, L'Alcúdia, Aldaia, Alfafar, Alfarp, Algemesí, Alginet, Almussafes, Alzira, Antella, Beneixida, Benetússer, Benifaió, Benimodo, Benimuslem, Beniparrell, Bunyol, Carcaixent, Càrcer, Carlet, Catarroja, Cheste, Chiva, Cullera, Fortaleny, Gavarda, Godelleta, Guadassuar, La Pobla Llarga, Llombai, Loriguilla, Llocnou de la Corona, Massalavés, Massanassa, Monserrat, Paiporta, Picanya, Picassent, Polinyà de Xúquer, Quart de Poblet, Riba-roja de Túria, Riola, Sedaví, Silla, Sollana, Sueca, Torrent, Tous, Torís, València, Vilamarxant i Castelló de la Ribera.

Parc natural de la serra de Mariola: esta àrea inclou parcialment els termes municipals d'Alcoi, Cocentaina, Muro d'Alcoi, Agres, Alfafara, Bocairent i Banyeres de Mariola.

Parc natural carrascar de la Font Roja: termes municipals d'Alcoi i Ibi.

Parc natural de la marjal de Pego-Oliva: termes municipals de Pego (Alacant) i Oliva (València).

Parc natural del Montgó: municipis de Dénia i Xàbia.

Parc natural del penyal d'Ifac: Calp.

Parc natural de les salines de Santa Pola: Santa Pola.

Parc natural del Fondo: municipis d'Elx i Crevillent.

Parc natural de les llacunes de la Mata de Morella-Torrevieja: municipis de Guardamar del Segura i Torrevieja.

Els diversos mitjans de comunicació que van informar sobre l'important incendi esdevingut al parc natural de la serra Calderona en el passat mes d'agost, on es van

cremar més de 700 hectàrees de massa forestal, van donar compte de les queixes realitzades per alguns veïns afectats que denunciaven que el parc natural no tenia encara aprovat el PRUG, ja que hi figurava l'existència d'un pla específic de prevenció d'incendis forestals.

Pel que fa a les reserves (marines) naturals, se n'han declarat un total de 3 fins a hores d'ara: reserva natural marina d'Irta, illa de Tabarca i cap de Sant Antoni.

Esta institució va considerar convenient comprovar si tots els parcs i reserves naturals tenien el PORN i el PRUG aprovats degudament, així com el grau d'acompliment de les seues determinacions i investigar si per a cadascun s'havia constituït el necessari òrgan col·legiat de gestió de caràcter consultiu (art. 48.5) per a l'acompliment de les funcions que té assignades i en el qual han de participar, entre d'altres, representants de les corporacions locals afectades i associacions o grups ecologistes.

Per efectuar esta investigació, vam interessar informació a la Conselleria de Territori i Habitatge i als 142 municipis, els termes municipals dels quals es troben afectats per un parc natural.

b) Paratges naturals i paisatges protegits: el Govern valencià ha d'aprovar el corresponent PRUG.

c) Paratges naturals municipals: l'ordenació es realitzarà mitjançant plans especials que han d'elaborar els ajuntaments i aprovar la Conselleria de Territori i Habitatge. Fins a hores d'ara, esta institució tenia constància que el Consell de la Generalitat havia aprovat els següents paratges naturals municipals, un total de 7, respecte de cadascun dels quals vam voler constatar si s'acomplien les seues determinacions, entre estes, l'aprovació d'un pla especial i la constitució del consell de participació com a òrgan col·legiat de caràcter consultiu:

“Les Rodanes”, al terme municipal de Vilamarxant.

“Arenal de l'Amorxó”, a Petrer.

“Clot de la Mare de Déu”, a Burriana.

“Racó de Sant Bonaventura-Canalons”, a Alcoi.

“La Devesa”, a Soneja.

“La Cabrentà”, a Estubeny.

“Parpalló-Borrell”, a Gandia.

Així mateix, i tenint en compte els escassos paratges naturals municipals declarats fins al moment i la necessària iniciativa municipal per a la seua protecció, vam considerar interessant preguntar a altres ajuntaments si havien iniciat els tràmits per a preservar algun paratge del seu terme municipal –una mostra de 5 per província, en total 15.

d) Monuments naturals, llocs d'interès i paisatges protegits: la Conselleria de Territori i Habitatge ha d'aprovar les normes de protecció d'estos espais protegits. Actualment, es troba en tramitació la declaració del paisatge protegit la desembocadura del Millars.

Finalment, vam investigar si s'havia complit el que estableix la disposició addicional

quarta de la Llei 11/1994: “El Govern valencià aprovarà en el termini d'un any, previ informe del Consell Assessor i de participació de Medi Ambient, el catàleg d'espais naturals de la Comunitat Valenciana. El Govern valencià aprovarà, en el termini d'un any, els catàlegs de zones humides, coves i vies pecuàries d'interés natural”.

En virtut de tot el que hem exposat, i a fi d'investigar l'actuació desenvolupada per la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana i la dels 164 ajuntaments referits més amunt, es va acordar incoar una queixa d'ofici i interessar informació a totes les administracions públiques valencianes, inclusivament a les tres diputacions provincials.

Per la qual cosa vam demanar informació, en primer lloc, a la Conselleria de Territori i Habitatge, a fi de supervisar l'activitat desenvolupada per esta Administració pública i li vam sol·licitar que ens remetera informació individualitzada i concreta sobre cada espai protegit i sobre les següents qüestions:

“- Informe sobre si els espais protegits disposen dels preceptius plans d'ordenació dels recursos naturals (PORN) i pla rector d'ús i gestió del sòl (PRUG), degudament aprovats i publicats, amb la indicació del grau de compliment de les seues determinacions.

- Informe sobre quins dels espais protegits tenen un pla específic de prevenció d'incendis forestals. Indicació del nombre d'hectàrees cremades en els últims 3 anys.

- Informe sobre la periodicitat amb què es realitzen les labors de neteja, poda d'arbres i recollida de mala herba i restes vegetals, per prevenir els incendis forestals.

- Informe sobre si s'ha constituït el necessari òrgan col·legiat de gestió de caràcter consultiu; periodicitat de les seues reunions i nivell de funcionament.

- Indicació del nombre de paratges naturals municipals, monuments naturals, llocs d'interés i paisatges protegits, aprovats o en fase d'aprovació. Quant als primers, detall dels que tinguen el pla especial municipal aprovat.

- Informe sobre l'ajuda i la col·laboració tècnica i econòmica prestada per la Generalitat Valenciana als titulars de drets afectats pel règim especial dels espais protegits.

- Indicació del nombre aproximat de visitants que han acudit als parcs naturals, així com del nivell de recursos humans i econòmics destinats a cadascun d'ells en els últims 3 anys.

- Còpia de la memòria justificativa dels següents catàlegs: a) espais protegits, b) zones humides, c) coves, d) vies pecuàries”.

Atesa la complexitat de l'expedient i dels dictàmens interessats, no ha conclòs la tramitació de l'expedient de referència en la data de tancament del present Informe a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 53/2004 (expedient núm. 041842) sobre les molèsties per les pudors generades per l'empresa Canet d'Almassora (Castelló) (data d'Incoació: 25.10.04).

Els veïns del municipi castellonenc d'Almassora suportaven injustament, des del passat mes d'agost, les molèsties provocades per les fortes pudors generades, segons sembla, per l'activitat d'una empresa situada als voltants del nucli urbà.

El regidor de Sostenibilitat afirmava que l'empresa havia realitzat inversions importants per a evitar la propagació de la pudor mitjançant la instal·lació de l'última tecnologia disponible. No obstant això, insistia que “caldrà esbrinar perquè es produïen de manera tan reiterada fallades en els sistemes d'eliminació d'olors, no és possible que quasi tots els dies es repetisquen estos problemes”.

L'obertura i el funcionament d'este tipus d'indústries ha de disposar de la llicència d'activitat qualificada, regulada en la Llei 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, i s'ha de poder ordenar l'adopció de les mesures necessàries correctores per a evitar la propagació de les pudors.

L'art. 45 de la Constitució reconeix el dret de tots els ciutadans a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i estableix el correlatiu deure de conservar-lo i encomana les administracions públiques la funció de vetllar per l'ús racional dels recursos naturals, amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient.

En conseqüència, vam resoldre sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament d'Almassora i a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana a fi de conèixer l'activitat desplegada per cadascuna d'estes administracions per a assolir l'eliminació de les molèsties i va disposar el Síndic de Greuges la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució; i, amb l'objectiu de conèixer l'activitat desenvolupada per la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana, els contactes mantinguts amb els tècnics i les autoritats de l'Ajuntament d'Almassora a fi de solucionar les molèsties per les pudors generades per la referida instal·lació industrial.

I a l'Ajuntament vam sol·licitar:

“- Còpia de la llicència d'activitats qualificades concedida a l'empresa Canet i de l'acta de comprovació favorable prèvia a la seua posada en funcionament.

- Detall del resultat de les visites d'inspecció realitzades a l'empresa pel servei tècnic municipal i de les mesures correctores ordenades per a evitar les molèsties denunciades”.

En el moment de tancar este informe anual, però, continua la tramitació de l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 55/2004 (expedient núm. 041867) sobre contaminació acústica i botellot al barri del Carme (data d'incoació: 28.10.04).

L'associació veïnal Amics del Carme va comprovar que els sorolls generats pels locals d'oci nocturns existents al barri del Carme de València superaven més del doble el nivell permés legalment i s'hi han arribat a mesurar fins a 85 decibels als carrers del barri on es concentren milers de persones els caps de setmana. Els veïns sol·licitaven reiteradament la reducció de l'horari de tancament dels establiments musicals i la declaració de la zona com a acústicament saturada i es queixaven no només del soroll, sinó també del consum d'alcohol i de la cridadissa a la via pública (botellot), de la brutícia i l'ocupació il·legal dels carrers per vehicles i terrasses.

Esta situació ja va ser investigada per esta institució i es va remetre el 8 d'agost de 2002 a l'Ajuntament de València la següent recomanació: “que, respecte a la zona afectada, s'extremen encara més, si cal, les mesures adoptades fins a hores d'ara per preservar el dret al descans dels veïns i que es valore, raonadament, la conveniència de limitar l'horari general de tancament, evitar l'atorgament de llicències noves al barri per a este tipus d'establiments i mantenir-hi la vigilància policíaca i instal·lar-hi aparells permanents de registre de so”.

A pesar que l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació, segons sembla, tal com informaven els mitjans de comunicació, les molèsties persistien i els veïns demanaven la declaració de la zona com a acústicament saturada, per la qual cosa, tenint en compte el temps transcorregut des de la nostra recomanació, vam considerar oportú i convenient comprovar l'activitat municipal desenvolupada o projectada per solucionar les molèsties denunciades, i esta institució va disposar, a l'empara del que es preveu en l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Excm. Ajuntament de València vam dirigir ofici i vam interessar informació suficient sobre les actuacions realitzades o projectades per a eliminar els problemes de contaminació acústica al barri del Carme, especialment, còpia dels informes tècnics i jurídics emesos pels serveis municipals que justificaren la improcedència de declarar la zona com a acústicament saturada.

La informació requerida no ha tingut, a data de tancament del present Informe, entrada en esta institució, per la qual cosa no ha conclòs la investigació oberta a este efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 56/2004 (expedient núm. 041869) sobre els plans de protecció de conjunts històrics de la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 28.10.04).

Com que s'han presentat diverses queixes per ciutadans valencians respecte de l'execució de determinades obres i la implantació de certs usos en ubicacions compreses en l'àmbit territorial de conjunts històrics declarats formalment com a béns d'interés cultural en diversos municipis i ciutats de la Comunitat Valenciana, va resultar constatable en els referits expedients l'existència de municipis que encara no havien aprovat els preceptius plans especials de protecció d'estos conjunts històrics que regulen

amb precisió la compatibilitat de certs actes d'edificació i l'ús del sòl que es pretén escometre.

Tenint present que la definició de conjunt històric com a bé d'interés cultural de caràcter immoble es conté en l'article 26.1, a) i b), de la Llei 4/1998, d'11 de juny, de la Generalitat Valenciana, del patrimoni cultural valencià com a “l'agrupació de béns immobles, contínua o dispersa, clarament delimitable i amb entitat cultural pròpia i independent del valor dels elements singulars que la integren”.

Atés l'especial deure de conservació que han de dispensar les administracions públiques competents als referits espais urbans, la Llei 4/1998 estableix la ineludible necessitat que estes administracions aproven els corresponents plans especials de protecció –articles 34.2, 39 i la seua disposició transitòria 2a– en el termini màxim d'un any, comptador des de la data de la publicació com a la seua declaració de bé d'interés cultural.

Per a l'aprovació dels precitats instruments de planejament s'estableix una intervenció municipal i de la Generalitat Valenciana, atés que als municipis afectats els correspon la seua elaboració i aprovació provisional, previ informe favorable de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, mentre que la seua aprovació definitiva correspon a la Conselleria de Territori i Habitatge, d'acord amb el que preveu la legislació urbanística valenciana.

Per tant, i atenent al mandat contingut en l'article 46 de la Constitució, es va considerar convenient la iniciació d'una queixa d'ofici a fi de verificar el grau d'acompliment de les administracions públiques implicades respecte de l'aprovació dels plans especials de protecció dels conjunts històrics a tots els municipis de la Comunitat Valenciana.

En conseqüència, vam dirigir ofici a la Secretaria Autònoma de Cultura i Política Lingüística perquè ens facilitara les següents dades:

- “Relació de municipis de la Comunitat Valenciana que tingueren aprovat al seu terme municipal la declaració d'algun conjunt històric com a bé d'interés cultural amb la indicació de la resolució i la data de la seua declaració.
- Relació dels plans especials de protecció dels esmentats conjunts històrics que consten aprovats amb la indicació de si s'havien adaptat o no a les determinacions de la Llei valenciana 4/1998 del patrimoni cultural valencià.
- Relació d'informes evacuats per esta Conselleria en el tràmit de l'aprovació provisional pels municipis dels plans especials de protecció de conjunts històrics però que encara no constara la seua aprovació definitiva per la Conselleria de Territori i Habitatge”.

A la Conselleria de Territori i Habitatge vam demanar la relació i els plans especials de protecció de conjunts històrics declarats formalment com a béns d'interés cultural que hagueren estat aprovats per esta Conselleria o que existira previsió temporal a este efecte respecte de la totalitat de municipis de la Comunitat Valenciana.

La tramitació de l'expedient que ens ocupa prossegueix en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 57/2004 (expedient núm. 041874) sobre els abocaments il·legals a la zona de l'horta protegida de València (data d'incoació: 29.10.04).

L'art. 45 de la Constitució reconeix el dret de tots els ciutadans a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i estableix el correlatiu deure de conservar-lo i encomana a les administracions públiques la funció de vetllar per l'ús racional dels recursos naturals amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient.

En conseqüència, esta institució va disposar, a l'empara de l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, la incoació d'ofici d'un expedient de queixa sobre els abocaments d'enderrocs i d'altres materials a la zona de l'horta protegida en la partida d'Alt de Campanar, ja que es va tenir coneixement que els bombers van haver de realitzar 35 eixides durant l'estiu per apagar focs en esta zona i que els veïns de Mislata s'havien mobilitzat per exigir la paralització dels abocaments a l'horta.

A l'Ajuntament de València vam interessar informació suficient sobre les mesures adoptades, si escau, per a paralitzar els abocaments, escometre la neteja de la zona i la recuperació dels sòls contaminats; i en idèntic sentit, a l'Ajuntament de Mislata i a la Conselleria de Territori i Habitatge, però en la data de tancament del present Informe no hem rebut en esta institució totes les comunicacions de les administracions afectades, en el sentit indicat, per la qual cosa prossegueix la tramitació de l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 60/2004 (expedient núm. 041891) sobre les molèsties acústiques generades per una discoteca de Sollana (València) (data d'incoació: 03.11.04).

Més d'un centenar dels 200 veïns del Romaní van presentar una instància a l'Ajuntament de Sollana (València), del qual depén esta partida, per reclamar a l'alcalde que acabara amb les greus molèsties sonores que patixen tots els caps de setmana pel funcionament d'una coneguda discoteca situada al costat d'este nucli de població.

Esta situació es va veure agreujada, segons els veïns, des que “la discoteca obri durant el dia els diumenges, ja que la gent va al poble, ho omplin tot de fem, causen desperfectes als vehicles aparcats i s'enfronten amb els veïns que reclamen un poc de civisme”.

Per la seua banda, l'alcalde de Sollana reconeixia estes molèsties i afirmava que feia un mes va instar la Conselleria de Justícia perquè hi intervinguera.

L'obertura i el funcionament d'este tipus d'establiments musicals –discoteca– ha de disposar de la llicència d'activitat qualificada, regulada en la Llei 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, i ha de complir amb les altres prescripcions –entre estes, el compliment dels horaris de tancament– establides en la Llei 4/2003, de 26 de febrer, de

la Generalitat Valenciana, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics.

En conseqüència, després de l'obertura de la corresponent investigació d'ofici, vam sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Sollana i a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques de la Generalitat Valenciana, a fi de conèixer l'activitat desplegada per cadascuna d'estes administracions per a assolir l'eliminació de les molèsties denunciades.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament de Sollana vam requerir una còpia de la llicència d'activitats qualificades i de l'acta de comprovació favorable prèvia al funcionament de la discoteca, el detall de les mesures correctores d'insonorització ordenades al titular de la discoteca, a fi d'eliminar o reduir les molèsties sonores, i la descripció dels procediments sancionadors incoats a l'empara de la Llei 3/1989, d'activitats qualificades.

A la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques vam sol·licitar la descripció dels procediments sancionadors incoats i les multes imposades al titular de la discoteca, a l'empara de la Llei 4/2003, per incompliment de l'horari de tancament.

La nostra investigació prossegueix en la data de tancament del present Informe anual, ja que no han tingut entrada, en esta institució, tots els informes requerits a les administracions afectades.

Queixa iniciada d'ofici núm. 63/2004 (expedient núm. 041949) sobre la instal·lació de pals elèctrics a Xeresa (València) sense autorització (data d'incoació: 12.11.04).

No ha conclòs la tramitació de la queixa de referència, l'eix de la qual estava constituït per la denúncia dels veïns de la partida Calamau o la Caseta de Piera del municipi valencià de Xeresa que van veure envaïts sobtadament els seus terrenys per la instal·lació de pals elèctrics, segons sembla, sense cap tipus d'autorització i sense cap indemnització per als propietaris.

L'art. 5.1 de la Llei 54/1997, de 27 de novembre, reguladora del sector elèctric, estableix que la planificació de les instal·lacions de transport i de distribució d'energia elèctrica en cas que se situen o que discórreguen en sòl no urbanitzable, haurà de tenir-se en compte en el corresponent instrument d'ordenació del territori.

Així mateix, i en la mesura que estes instal·lacions se situen en qualssevol de les categories de sòl qualificat com a urbà o urbanitzable, esta planificació haurà de ser prevista en el corresponent instrument d'ordenació urbanística i caldrà indicar-hi les instal·lacions possibles, qualificar adequadament els terrenys i establir, en ambdós casos, les reserves de sòl necessàries per a la ubicació de les noves instal·lacions i la protecció de les existents.

Per la seua banda, l'art. 52.1 de la referida Llei 54/1997 indica que es declaren d'utilitat pública les instal·lacions elèctriques de generació, transport i distribució d'energia elèctrica a l'efecte d'expropiació forçosa dels béns i drets necessaris per al seu

establiment i de la imposició i exercici de la servitud de pas.

En conseqüència, el Síndic de Greuges va resoldre sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Xeresa, a l'empresa Iberdrola, SA, i a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència a fi de comprovar si les obres d'instal·lació elèctrica tenien els permisos necessaris i si s'havia indemnitzat els propietaris per l'expropiació forçosa dels seus béns o per la imposició de la corresponent servitud elèctrica, amb l'assignació de la tramitació a l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Serveis Locals.

A fi de comprovar l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament de Xeresa i Iberdrola, els vam demanar informació suficient sobre el compliment del que disposen els arts. 5.1 i 52.1 de la Llei 54/1997, reguladora del sector elèctric, i no ha conclòs la tramitació de l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 64/2004 (expedient núm. 041950) sobre els assentaments de temporers a la Vall d'Uixó (València) (data d'incoació: 12.11.04).

L'arribada massiva de temporers va desbordar el campament provisional habilitat al polígon industrial Belcaire de la Vall d'Uixó i es van generar problemes greus de seguretat en la zona.

Vam poder saber que, segons sembla, eren més de 300 persones les que havien aparcat les seues furgonetes i caravanes al ras, de manera que ja no hi cabia ningú més i els nous temporers que arribaven estaven ocupant la via pública; a més, s'havien connectat a una presa de llum de l'empresa concessionària de manera il·legal fins a tal punt que havien trencat el transformador.

Segons els titulars de premsa, “Nules no ha assumit el compromís que es va adquirir en la reunió mantinguda fa una setmana en la Subdelegació del Govern perquè cada localitat acollira els seus treballadors, la qual cosa ha creat un problema greu a la Vall d'Uixó que, fins i tot, pot comportar un perill per als mateixos habitants del campament. Així mateix, al voltant de 20 famílies més estan esperant una contestació d'empreses de la Vall per a la seua contractació, mentre que la resta acudix diàriament a municipis com ara Burriana, Betxí, Xilxes i Almenara. Este últim ha assumit ja les 4 famílies que operen en les companyies citrícoles del terme”.

En conseqüència, esta institució va disposar la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, a fi de comprovar l'activitat desplegada per l'Ajuntament de la Vall d'Uixó sobre les mesures municipals adoptades per a garantir la seguretat i salubritat del campament provisional de temporers, així com els contactes mantinguts amb els ajuntaments on se situen les empreses on presten els seus serveis a fi de coordinar una millor redistribució i incrementar les seues condicions d'habitabilitat i, en idèntic sentit, vam dirigir oficis als ajuntaments de Nules, Burriana, Betxí, Xilxes, sense que a data de tancament del present Informe a les Corts Valencianes haja conclòs la nostra investigació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 66/2004 (expedient núm. 042023) sobre el retard a reparar habitatges afectats d'aluminosi (data d'incoació: 23.11.04).

Ens vam assabentar, a través de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació –diari *Las Provincias* de 23 de novembre de 2004– que els veïns del barri L'Esperança- Mare de Déu dels Desemparats criticaven el retard de l'Institut Valencià de l'Habitatge a escometre la reparació dels nombrosos habitatges afectats per aluminosi.

Segons sembla, “fa dotze anys que es van fer les primeres cales en els habitatges i encara no se n'ha reformat cap”.

L'art. 3 del Decret 61/1987, d'11 de maig, pel qual es constituïx l'Institut Valencià de l'Habitatge, disposa que el seu objecte social serà la rehabilitació i promoció d'habitatges de protecció oficial, així com de totes les activitats complementàries, accessòries i auxiliars que siguen necessàries per a la seua realització.

Amb la finalitat de conèixer les raons que impossibiliten la prompta reparació dels habitatges afectats per l'aluminosi, vam considerar oportú iniciar una investigació d'ofici i vam sol·licitar informació a la Conselleria de Territori i Habitatge per conèixer les actuacions realitzades o projectades per l'IVHSA per impulsar la rehabilitació ràpida dels habitatges afectats, una investigació que en la data de tancament del present Informe no ha conclòs.

Queixa iniciada d'ofici núm. 72/2004 (expedient núm. 042082) sobre els abocaments d'aigües fecals a la mar en la zona costanera entre els termes municipals de Benidorm i l'Alfàs del Pi (data d'incoació: 02.12.04).

Es va tenir coneixement, a través de la documentació aportada per l'adjunta primera del Síndic de Greuges que, segons sembla, s'estava produint un important abocament d'aigües fecals a la mar en la zona costanera situada entre els termes municipals de Benidorm i l'Alfàs del Pi, aproximadament a l'altura de la depuradora que existix a la Serra Gelada, abocament apreciable només des de la mar.

Tant la Conselleria de Territori i Habitatge (arts. 31.9, 32.6 i 38.1 de l'Estatut d'Autonomia) com els ajuntaments de Benidorm i l'Alfàs del Pi [arts. 25.2, apartats f) i h), de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local] ostenten competències en matèria de salut ambiental i d'activitats industrials susceptibles de generar molèsties insalubres i nocives (Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, i Llei 3/1989, de la Generalitat Valenciana, d'activitats qualificades).

Així mateix, pel fet que els abocaments s'estaven realitzant, segons sembla, en zona de domini públic maritimoterrestre, la Direcció Provincial de Costes, depenent del Ministeri de Medi Ambient, també ostentaria competències en esta matèria.

L'art. 45 de la Constitució reconeix el dret de tots els ciutadans a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i estableix el correlatiu deure de conservar-lo i encomana les administracions públiques la funció de vetlar per l'ús racional dels recursos naturals amb la finalitat de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient.

En virtut del que s'ha exposat, el Síndic va determinar sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Benidorm, l'Alfàs del Pi, Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana i a la Subdelegació del Govern d'Alacant (Direcció Provincial de Costes) si bé, en la data de tancament del present Informe, prossegueix la tramitació de l'expedient referenciat.

II. SERVEIS SOCIALS (ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA)

Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2002 (expedient núm. 022071) sobre la situació de les llistes d'espera d'atenció residencial de persones majors (data d'incoació: 02.12.02).

L'accés a places en residències públiques per a la tercera edat va ser el nucli central de la queixa de referència, ja relacionada en l'Informe corresponent a l'exercici anterior (pàg. 95-98), que va ser resolt mitjançant la resolució que vam dirigir a la Conselleria de Benestar Social amb la recomanació que, a la major brevetat, promoguera la redacció i l'aprovació d'un reglament que regule les condicions d'accés i permanència en centres residencials públiques per a la tercera edat en els termes reflectits en esta resolució que es reproduïx íntegrament en l'annex que acompanya a este Informe que ara presentem a les Corts Valencianes.

Cal assenyalar que, amb motiu de la queixa referenciada, es van suscitar diverses comunicacions entre la Conselleria de Benestar Social i esta institució que finalment ens va traslladar un informe perquè es reflectira en l'Informe anual corresponent, segons determina l'art. 24.1 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges.

L'objecte de la queixa es referia exclusivament a l'atenció residencial a ancians en centres públiques, a pesar d'això se'ns va facilitar informació sobre aspectes tangencials com ara les ajudes a les mestresses per a la cura d'ancians en l'àmbit familiar o els bo-residència, cosa que de cap manera era un obstacle per a la investigació, sinó que l'enriquia. Quant als procediments de sol·licitud i concessió de plaça residencial pública i el marc normatiu corresponent, també vam rebre la informació sol·licitada.

Ara bé, no se'ns van facilitar la resta de dades sol·licitades, referides al nombre de sol·licituds resoltes i pendents de resoldre al 30 de novembre de 2002 i, en cas d'existir llistes d'espera, els criteris per al seu establiment; composició en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i en cadascuna de les províncies que la integren; composició respecte de cadascun dels centres residencials de la Comunitat Valenciana; i, finalment, temps mitjà de permanència en les llistes en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i de cadascuna de les províncies que la integren.

Doncs bé, referent a això se'ns van facilitar dades escasses i confuses. Escasses en el sentit que es donaven dades generals, sense discriminar per províncies i centres residencials públiques, i confuses perquè se'ns va dir que el 41,8% de sol·licitants de plaça pública són vàlids i, per tant, "veuen diferit el seu dret". A la resta, és a dir al 58,2%,

se'ls dona "resposta preferent" que, segons sembla, consistix a reconèixer un dret preferent a l'ingrés, en este cas podrien trobar-se en l'actualitat 1.500 persones. L'única dada que ens apareix com clara i contundent és que al 2002 es van produir 991 ingressos en residències públiques.

És per això que ens vam veure en l'obligació de reiterar la nostra petició inicial, feta amb data 2 de desembre de 2002, i que ens va ser contestada, com hem dit, mitjançant un escrit de 27 de juny de 2003. Atés este lapse temporal i a fi que fóra més senzill, vam ampliar la petició de dades a l'any 2000 complet, amb el benentès que sol·licitàvem xifres absolutes i no relatives.

El 25 de febrer de 2004 va tenir entrada en la institució la resposta de la senyora consellera de Benestar Social que transcrivim a continuació:

Atenent a la seua sol·licitud amb motiu de la reiteració de la queixa instada d'ofici (referenciada amb el número 022071) sobre les places de residència de la tercera edat a la Comunitat Valenciana, l'informe del següent:

El nombre de places residencials públiques s'ha incrementat entre 1995 i 2003 un 250%; així mateix, tal com vam avançar en la contestació primera, de les més de 18.000 places actualment existents, el Govern de la Generalitat Valenciana té previst arribar a la xifra de 25.452 l'any 2005.

En este context de creixement destinat a pal·liar, en la mesura que siga possible, esta necessitat, la Conselleria de Benestar Social està revisant i actualitzant els expedients corresponents a les sol·licituds efectuades, ja que l'evolució del sistema (caracteritzat per formes noves de gestió com ara el bo-residència o noves places públiques en centres de gestió privada) permeten una visió més actual respecte del tractament tradicional consistent en "places residencials en centres públics".

Esta actualització, lògicament necessària, es troba motivada pel fet que les possibles baixes produïdes no solen normalment comunicar-se pels familiars ni pels equips socials de base dels municipis que gestionen les sol·licituds.

No obstant això, s'ha incrementat la quantia d'ingressos destinats a atendre esta circumstància passant la línia pressupostària relativa al bo-residència i a les places d'accessibilitat social de 25.6000.000 d'euros al 2003, a 30.700.000 al 2004 (un augment del 19,9%). De la mateixa manera, al 2004 s'ampliaran les places en unes 800 en funció del que es disposa en el Pla d'accessibilitat (i unes altres prop de 2.000, al 2005) i, igualment, s'establiran ajudes tipus bo-centre de dia per facilitar el seu accés per al 2005, de forma que s'estenga i consolide este recurs social, alternatiu en molts casos a l'internament en residències.

Tot això demostra la labor desenvolupada per esta Conselleria en el tema d'accessibilitat de les persones majors dependents als recursos socials, un aspecte que es veurà resolt en gran mesura a mitjan termini d'acord amb els programes i projectes en execució.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2002 (expedient núm. 022072) sobre l'atenció residencial de la tercera edat a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 02.12.02).

Vam acusar recepció dels informes de dates 9 de gener i 10 d'abril de 2003 de la Direcció General de Serveis Socials, en els quals se'ns contestava a la queixa de

referència, iniciada en relació amb les estades temporals en centres residencials per a la tercera edat, recurs que es va estimar oportú en la investigació que vam dur a terme, també d'ofici, als anys 1995 i 1996 sobre l'atenció residencial de la tercera edat a la Comunitat Valenciana, ja relacionada en el nostre Informe anterior corresponent a l'any 2003 (pàg. 97-100).

D'estos informes es dedueix que la modalitat d'estada residencial temporal estava plenament admesa, tant en centres propis com en els privats a través del sistema de bo-residència i partia, al 1999, del Programa d'ingressos urgents, estades temporals i de respir en residències de la tercera edat, casos previsibles en els quals l'usuari pot i desitja romandre en el seu propi domicili o en el dels seus familiars o propparents, però que per qualsevol raó, de manera temporal, no pot fer-ho.

Quant a xifres, de les 111 places sol·licitades a tota la Comunitat Valenciana en règim temporal en van ser concedides 72 i la resta no ho van ser, ja siga per deixar de reunir els requisits, ja siga per passar a ser sol·licituds de caràcter permanent. D'esta manera es va evidenciar que el programa funcionava correctament atenent a les demandes dels usuaris.

En este mateix expedient ens va interessar conèixer un altre aspecte de la temporalitat en els centres residencials de la tercera edat. Es tractava del supòsit en el qual una vegada obtinguda una plaça residencial permanent existix obligació d'utilitzar-la per temps indefinit i en quins supòsits de no utilització es perd el dret al gaudi. La contestació que se'ns va donar referent a això és lògica i confusa alhora. Lògica perquè se'ns va dir que l'ingrés en una plaça és sempre voluntari i, per tant, deixa de ser indefinit des del moment en què l'usuari decidix abandonar el centre, si bé de no concórrer esta circumstància el dret al gaudi és indefinit.

És confusa quant a l'abandó de la plaça, ja que se'ns va dir que, d'acord amb el caràcter de voluntarietat anteriorment esmentat, pot abandonar-se el centre quan es vulga sense cap penalització, però immediatament es diu que les places són limitades i si un beneficiari n'abandona una, una altra persona necessitada l'ocuparà. És lògic que si un usuari no utilitza un recurs escàs, el perda i passe a un altre, però haurien de regular-se amb precisió els terminis i el temps en els quals el no-ús injustificat d'una plaça residencial pública fa decaure-hi el dret.

De manera diferent es tracta la qüestió quan l'usuari ho és de bo-residència en una plaça privada. En este cas, la no utilització del bo-residència durant un mes en comporta la pèrdua, ja que es tracta d'un crèdit no utilitzat, encara que esta pèrdua s'examina amb flexibilitat.

Com que ens trobàvem tramitant la queixa d'ofici núm. 10/2002, en la qual, a més d'altres qüestions, vam investigar el marc normatiu que regula l'ingrés i el règim d'estada en centres residencials públics, hi vam analitzar la qüestió dels supòsits d'abandó de plaça pels usuaris.

Així doncs, vam donar per conclusa la nostra investigació en els termes al·ludits, ja que no se'n desprenia que l'actuació d'esta Administració haguera vulnerat algun dels drets,

llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2002 (expedient núm. 022098) sobre les places residencials per a grans discapacitats físics a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 29.11.02).

Vam concloure, amb la resolució els termes literals de la qual es relacionen en l'annex que acompanya a este Informe que ara presentem a les Corts Valencianes, amb la recomanació a la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats que prenguera les iniciatives necessàries per a augmentar el nombre de places per a discapacitats físics greument afectats i per a modificar l'Ordre de 9 d'abril de 1990, per menció expressa del Decret 91/2002, de 30 de maig, sobre tipologia dels centres de serveis socials que reconeix l'existència de centres de dia solament per a discapacitats psíquics, però no físics (annex 10.2) de la mateixa manera resulta que les residències de minusvàlids estan destinades tant a discapacitats psíquics com físics i que no va ser acceptada per l'Administració afectada ja que les comunicacions rebudes no van aportar elements nous que desvirtuaren els termes ni el fonament de la nostra resolució, ja que la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats va tornar a donar compte de nou de les places residencials “que passen de 30 a 40 i de centre de dia, que passen de 35 a 20, cosa que significa una disminució global de 5 places, que cal establir per conveni amb l'Associació de Lesionats Medul·lars de la Comunitat Valenciana i que cal situar a Elda” amb referència al seu escrit de 3 de febrer de 2004.

El Pla d'infraestructures 2004-2007 és notablement insuficient en relació amb les necessitats i la població afectada, ja que únicament en quatre anys està previst obrir 110 places (40 en centre de dia i 80 en residència) i cap en pis tutelat.

Des del mes de febrer que ens van comunicar que s'estava preparant una ordre per a actualitzar-ne els requisits i les característiques, encara es continua amb esta tasca en la data de tancament del present Informe, per la qual cosa, en conseqüència, vam donar per finalitzades les nostres investigacions sobre la queixa de referència, la qual consta en el nostre Informe anterior (pàg. 86).

Queixa iniciada d'ofici núm. 1/2003 (expedient núm. 030284) sobre menors en possible situació d'absentisme escolar (data d'incoació: 06.03.03).

Amb motiu de la presentació per un particular de la queixa núm. 030222 en la qual es comunicava l'existència de molèsties greus com ara sorolls, pudors i fums procedents d'un assentament de transeünts situat a la ciutat d'Alacant, esta institució va tenir coneixement de la presència en la zona de menors en una possible situació d'absentisme escolar, la qual cosa va motivar la incoació de la present queixa d'ofici, de la qual ja vam informar en el nostre Informe anterior (pàg. 89-92).

Amb la finalitat de valorar l'admissió a tràmit, vam dirigir ofici a l'Excm. Ajuntament d'Alacant. En data 16 d'abril de 2003 vam rebre una atenta contestació que confirmava l'existència de l'esmentat assentament de persones d'origen portugués i ètnia gitana amb una gran mobilitat geogràfica no només a la Comunitat Valenciana i fora d'esta, sinó també a Portugal. La Regidoria d'Acció Social referia diferents intents d'intervenció

social amb estes famílies que, si bé no la rebutjaven obertament, en la pràctica sí que la dificultaven mitjançant actuacions com les que seguidament es relaten:

“L'assentament no és estable i els vehicles apareixen i desapareixen.

Les dades que faciliten sobre filiació i parentiu són contradictòries.

Després d'escolaritzar els menors, deixen d'acudir pels desplaçaments múltiples que realitzen.

Presenten deficiències d'hàbits (horaris, tasques, tramitació de recursos...) difícils d'abordar a causa del seu estil de vida nòmada”.

La Regidoria d'Acció Social, a pesar de les dificultats descrites, continuava intentant-hi la intervenció, posava èmfasi en els menors i tenia prevista una intervenció conjunta d'Acció Social amb la Policia local, a més del seguiment dels menors amb els centres escolars.

Una vegada constatat això anterior, vam dirigir ofici a la Direcció Territorial de Cultura i Educació d'Alacant a fi de recaptar informació sobre l'existència de programes o iniciatives per a l'accés a l'educació de fills de persones itinerants d'ètnia gitana que pogueren ser d'aplicació als menors afectats. Vam rebre una contestació atenta que confirmava els contactes de la inspecció educativa amb la comissió municipal d'absentisme, i va ser comunicada la inassistència dels menors en el passat curs 2001/2002 pel centre social número 3 i pel mateix col·legi. Una vegada vistos els escassos resultats de les intervencions practicades, es va derivar el cas a la Fiscalia de Menors, a la citació de la qual no van acudir els pares, que des de llavors romanen en parador desconegut, cosa que va donar lloc a l'arxivament del cas. No obstant això, s'ha tornat a comunicar la situació a fi que s'adopten les mesures oportunes.

La Direcció Territorial ens va informar, igualment, dels sistemes d'atenció escolar de la població itinerant.

Va resultar innegable que les administracions implicades estaven adoptant totes les mesures possibles amb vista a la salvaguarda dels drets dels menors, mesures que estaven derivant en actuacions policiaques i judicials, segons la informació rebuda. Com que s'és conscient que les polítiques socials i de prevenció són insuficients en moltes ocasions per a plantar cara als casos de negativa de les famílies al compliment del deure d'escolarització que forma part del contingut de la pàtria potestat (“procurar una formació integral”) i de la imprescindible utilització en alguns casos d'instruments coercitius, esta institució entén que la prevenció i les esmentades mesures socials han de ser els principals mitjans d'actuació en relació amb el problema de l'absentisme escolar i s'han d'esgotar tots els mecanismes possibles d'intervenció, sobretot, quan és més que previsible que les actuacions coercitives no tinguen èxit.

Per tot el que s'ha exposat, en exercici de les facultats conferides pels articles 9 núm. 1 i 29 núm. 1 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam recomanar la mediació d'organitzacions o persones

representatives integrants de la comunitat referenciada, a fi de facilitar els contactes amb les famílies afectades i crear un mecanisme de confiança que permeta evitar solucions repressives i facilitar la integració dels menors en el sistema educatiu. El text de la nostra Resolució pot consultar-se en l'annex que acompanyem amb este Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 22/2003 (expedient núm. 031063) sobre la situació d'una dona que podia presentar minvament de les facultats psíquiques (data d'incoació: 29.08.03).

La queixa que ens ocupa, ja detallada en el nostre Informe anterior (pàg. 100-102), va concloure amb la resolució que vam dirigir a l'Excm. Ajuntament d'Alacant, els termes del qual, en tota la seua extensió, es relacionen en l'annex que acompanyem amb este Informe.

La intervenció dels serveis socials de l'Ajuntament alacantí, així com la comunicació dirigida al Ministeri Fiscal, va determinar el cessament de la nostra intervenció.

Queixa iniciada d'ofici núm. 26/2003 (expedient núm. 031068) sobre les mesures de protecció dels drets patrimonials dels menors sota la tutela de la Generalitat Valenciana (data d'incoació: 02.09.03).

Dos qüestions van centrar el present expedient (Informe 2003, pàg. 93-94). La primera fa referència a l'aspecte patrimonial en general dels menors que són guardats o tutelats per la Generalitat Valenciana en virtut del que disposa l'article 172.1 en relació amb el 215 del Codi Civil. Es configura així una tutela *ex lege* que no té regulació específica per als menors, sinó que el títol X del llibre I d'aquell Codi la referix als menors i incapaços i s'hi regulen tant aspectes personals com patrimonials.

Ja en l'expedient de queixa núm. 201104 vam analitzar la qüestió patrimonial i vam arribar, entre d'altres, a la conclusió que hauria de dictar-se per la Conselleria de Benestar Social una norma reguladora de tots els aspectes patrimonials que afectaren els menors. Tal recomanació va ser acceptada per qui aleshores era la persona titular de la Conselleria de Benestar Social, en escrit de 22 de juliol de 2002. Preguntada ara esta Conselleria per la seua posada en pràctica se'ns va respondre que existix una instrucció administrativa de 12 de maig de 1997 amb la qual la qüestió quedava suficientment ordenada. Tal instrucció fa referència, exclusivament, a la prestació per fill a càrrec i ja ens era coneguda quan vam recomanar que se'n dictara una altra que regulara integralment tots els aspectes patrimonials dels menors, de manera que vam entendre que la nostra primera recomanació, si bé va ser acceptada formalment, no ho va ser realment en la pràctica, per la qual cosa en donem compte en el nostre Informe a les Corts Valencianes.

La segona qüestió feia referència a la intervenció de la Fundació tutelar Santa Maria del Puig de la Comunitat Valenciana. Se'ns va indicar que disposa dels mitjans necessaris per a exercir diligentment l'administració del patrimoni i dels béns dels menors tutelats i que l'objecte del conveni era "l'atenció de les consultes que relatives a la persona i béns dels menors tutelats puguen demanar els serveis territorials de la Conselleria de Benestar Social, si escau, la Direcció General de la Família, Menor i Adopcions, així

com la realització d'aquells actes que implicaren l'administració dels béns dels menors d'edat que, de conformitat amb l'art. 172 del Codi Civil, hagen estat declarats en desemparament i es troben tutelats per la Generalitat Valenciana". L'exercici del càrrec de tutor és personalíssim i només té, en matèria de menors, les excepcions previstes expressament sobre la guarda, a través dels acolliments familiars en les diferents modalitats. De manera expressa, l'art. 270 del Codi Civil diu que el tutor únic és l'administrador legal del patrimoni dels tutelats. Així doncs, vam considerar, en principi, inadequat que s'assignara l'administració dels béns dels menors a una entitat de caràcter privat.

Ara bé, si s'analitza el contingut de la clàusula tercera del conveni, l'administració dels béns dels menors sempre passa per la intervenció, en última instància, de les direccions territorials de la Conselleria de Benestar Social, que són les que han de presentar els inventaris, les rendicions de comptes o les sol·licituds d'autorització d'actes de contingut patrimonial als òrgans judicials (arts. 262, 269.4 i 271 del Codi civil).

D'esta manera, vam entendre que la intervenció de la Fundació Tutelar Santa Maria del Puig de la Comunitat Valenciana era merament instrumental i no essencial i que entra dins de les facultats d'autoorganització de l'Administració el fet que determinades funcions que li són encomanades les exercisca directament amb el seu mateix personal o les encomane, a través de diversos instruments jurídics, a tercers. Amb estes premisses, i sota el principi de l'interés superior dels menors, vam donar per conclosa la nostra investigació respecte de la referida Fundació, sense apreciar-hi cap irregularitat.

Queixa iniciada d'ofici núm. 27/2003 (expedient núm. 031077) sobre la situació de desemparament d'un menor sota tutela *ex lege* de la Generalitat Valenciana (data d'incoació: 03.09.03).

Arran de la queixa de referència, ja relacionada en el nostre Informe anterior (pàg. 94-95), vam formular a la Conselleria de Benestar Social una resolució que pot consultar-se en l'annex que acompanya a este Informe, si bé una vegada estudiada la comunicació rebuda, vam entendre que no s'aportaven elements nous que desvirtuaren els termes i els fonaments de la nostra resolució, en la qual instàvem l'Administració pública a adoptar les mesures necessàries perquè els menors, la guarda dels quals ostenta la Generalitat Valenciana, no quedaren exposats a riscos addicionals, com en la queixa que ens ocupa, ja que l'Administració afectada es va limitar a assenyalar "que estaven elaborant diferents disposicions en este sentit" i que "es troben en fase molt avançada les ordres que desenvolupen el Decret 93/2001 de 22 de maig del Govern Valencià pel qual s'aprova el Reglament de mesures de protecció jurídica del menor a la Comunitat Valenciana. Este Departament preveu la seua aprovació i posterior publicació en el DOGV en el primer trimestre del pròxim any 2005".

Per això, en el nostre escrit de 24 de març de 2004, li demanàvem que ens tinguera informats de l'evolució d'estos projectes en el termini de sis mesos; una vegada transcorreguts, de nou, li vam sol·licitar informació referent a això, ja que quasi un any després de la nostra recomanació seguien sense adoptar-se mesures restrictives i de control sobre els menors la guarda dels quals ostenta la Generalitat Valenciana. En conseqüència i tenint en compte que el Síndic de Greuges té nítidament acotades les

seues funcions i evidentment no pot dictar ordres a l'Administració en casos com el que ens ocupa, només pot informar les Corts Valencianes, i així ho fem en el present Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 36/2003 (expedient núm. 031332) sobre l'actuació i els acords adoptats per la Comissió interdepartamental per a la integració social de les persones amb discapacitat (data d'incoació: 28.10.03).

La Conselleria de Benestar Social, en resposta al nostre requeriment (Informe 2003, pàg. 88-89), donava compte en la seua comunicació que de les reunions bilaterals (equivalents a comissions “tècniques de treball”) on intervenen alts càrrecs de les diferents conselleries afectades, que, quant a participants, àmbit d'actuació i acords són les següents:

1r) Direcció General d'Integració Social de Discapacitats (des d'ara DGISD) i Direcció General de Transports: transport adaptat (Llei reguladora de servei públic de transport adaptat) i accessibilitat en el transport.

2n) La DGISD i l'Agència Valenciana del Turisme: Pla de turisme accessible de la Comunitat Valenciana.

3r) La DGISD i el SERVEF: foment de l'ocupació i de la formació i la integració laboral de discapacitats.

4t) La DGISD i la Direcció General de Comerç i Consum: comerç solidari.

5é) La DGISD i Modernització: ordre d'accés capaç i conveni en matèria d'equips i tecnologia per a la comunicació alternativa de persones amb discapacitat.

6é) La DGISD i Territori i Habitatge: parcs i jardins accessibles a la Comunitat Valenciana.

Una vegada vista la comunicació referida, i a l'empara de l'art. 30.1 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, vam tancar i arxivar l'expedient de queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 1/2004 (expedient núm. 040052) sobre la denegació d'ajudes públiques a un xiquet amb discapacitat (data d'incoació: 15.01.04).

La negativa de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, segons notícies reflectides en la premsa, d'ajuda per a la “reeduació pedagògica” a un xiquet de 3 anys amb una minusvalidesa del 46% per tenir, des que va nàixer, paralizats el braç, el muscle i la mà dreta, va motivar la incoació d'ofici de la queixa de referència.

La negativa de l'Administració estava determinada, segons sembla, per la consideració que el xiquet no necessitava reeducació pedagògica ni lingüística.

D'altra banda, la Conselleria de Sanitat, segons relatava la mare del menor, també havia donat per finalitzades les sessions de rehabilitació que el xiquet rebia a l'Hospital d'Elda.

La mare, en situació d'atur, precisament per la necessitat d'atendre permanentment el xiquet, i amb una precària situació econòmica, considerava injusta i discriminatòria la denegació d'ajudes públiques, motiu pel qual esta institució, defensora dels drets fonamentals que la Constitució espanyola reconeix a tots, sense excepció, i especialment preocupada per les persones més vulnerables i més necessitades de protecció com el cas que ens ocupa (un menor amb discapacitat), va considerar necessària una investigació d'ofici, tenint en compte que els fets relacionats podrien afectar els drets constitucionalment reconeguts en els arts. 27, 43 i 49 de la nostra norma suprema, una investigació que vam dirigir a la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport a Alacant i a la Direcció General d'Assistència Sanitària en demanda d'informació detallada.

L'Administració sanitària indicava en la seua comunicació que, efectivament, el xiquet havia seguit tractament en el Servei de Rehabilitació de l'Hospital d'Elda, si bé, posteriorment, després de la seua evolució favorable, encara que incompleta, va ser donat d'alta, després d'instruir a la família respecte als exercicis que havia de realitzar amb el xiquet en el domicili familiar, amb la insistència d'afavorir la psicomotricitat per incrementar l'activitat motora del braç.

L'Administració educativa, per la seua banda, va donar compte al Síndic de Greuges que, en primera instància, la mare va sol·licitar efectivament ajuda per als “serveis d'ensenyament i de menjador”, uns conceptes que el xiquet rebia gratuïtament a l'escola infantil a la qual assistia, i per això, en definitiva, es va denegar l'ajuda interessada.

La reclamació posterior de la mare, en què sol·licitava ajuda per a fisioteràpia, massatge, estimulació i natació va ser igualment denegada ja que no adjuntava, com és preceptiu, l'informe del Servei Psicopedagògic Escolar (SPE) que posara de manifest la necessitat de l'ajuda pública interessada.

La nostra investigació va concloure per tenir constància que, després de justificar degudament la mare les necessitats educatives del menor, com ara l'estimulació de conductes d'adaptació als objectes, l'afermament de conductes alternatives amb mà i braç esquerres, desenvolupament d'activitats de coordinació bimanual i tractament especialitzat en l'àrea motriu (fisioteràpia), la Direcció Territorial d'Educació va tramitar l'ajuda per a reeducació pedagògica, d'acord amb el pressupost confeccionat per la interessada.

Queixa iniciada d'ofici núm. 9/2004 (expedient núm. 040106) sobre la situació de risc d'un ancià (data d'incoació: 11.02.04).

Vam rebre en esta institució una comunicació referent a la situació d'un ancià, amb domicili a Alacant, subministrada per una veïna en què denunciava que, segons sembla, podia trobar-se en situació de risc derivada de la seua edat, possible patologia mental, falta de cures físiques i estat deficient del seu habitatge, i que el familiar que convivia amb la persona referenciada presentava una conducta desordenada que li impedia, així mateix, atendre adequadament la situació descrita.

La prevenció dels riscos i la defensa i garantia dels drets de les persones que puguen estar afectades per qualsevol tipus de discapacitat és, per nombroses raons, objectiu principal d'esta institució, de conformitat amb el que es disposa en l'art. 49 de la Constitució i les facultats que l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana ens atorga en el seu art. 24, per això, el Síndic de Greuges va determinar la incoació d'ofici d'esta queixa.

A fi de comprovar si existia o no una situació de risc que requerira tal intervenció i d'acord amb el que hi ha establert en la disposició transitòria tercera, arts. 9 i 15 de la Llei valenciana 7/1994, de 5 de desembre, de la infància, art. 4 de la Llei valenciana 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat i arts. 11, 12 i 27 de la Llei valenciana 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis socials, es va estimar necessari que, pel centre social corresponent, es redactara un informe amb la finalitat d'analitzar si, en el cas concret, existia tal situació de risc que exigira l'adopció de mesures i, si escau, de les que s'adoptaren en el cas concret, amb la confidencialitat i l'atenció exquisida que la situació requeria.

La Llei valenciana 7/1994, de 5 de desembre, de la infància estableix, en la seua disposició transitòria tercera, que els beneficis establits a favor dels xiquets i de les xiquetes en la present Llei podran ser d'aplicació a les persones afectades per una disminució psíquica, amb independència de la seua edat i en atenció a les seues necessitats específiques.

L'esmentada normativa estableix diversos principis bàsics que són dignes d'esment:

- Definició de les situacions de risc i desemparament (art. 2);
- La protecció integral, prevenció de riscos i la defensa i garantia dels drets reconeguts per la Constitució i pels acords internacionals com a principi rector i responsabilitat indeclinable de tots els agents participants (art. 3);
- La Generalitat Valenciana garanteix l'existència d'un sistema permanent d'atenció immediata que permeta atendre situacions d'urgència i assegura el coneixement general del recurs i la seua forma d'accés (principi d'atenció contínua, recollit en l'art. 9); principis generals d'acolliment residencial i guarda administrativa (art. 27);
- Principi general de col·laboració amb l'Administració de Justícia (art. 42).

En desenvolupament d'esta legislació s'ha dictat el Reglament de mesures de protecció jurídica del menor a la Comunitat Valenciana, de 28 de maig de 2001, que estableix una sèrie de principis igualment aplicables al dret dels discapacitats:

- Els deures de comunicació a les direccions territorials competents o als equips municipals de serveis socials corresponents de totes les persones i entitats, especialment aquelles que per la seua professió o funció detecten una situació de risc o possible desemparament, i de col·laboració de totes les administracions públiques, especialment dels centres i serveis sanitaris (art. 8, núms. 1 i 10);

- L'obligació de l'Administració Pública de garantir la reserva absoluta de la identitat del comunicant (art. 8, núm. 2).

La investigació iniciada d'ofici amb relació a la situació expressada i d'acord amb els fonaments assenyalats es va dirigir principalment a l'Ajuntament d'Alacant.

Una vegada va tenir entrada en esta institució la comunicació de l'Ajuntament d'Alacant, i després de quedar acreditat l'ingrés del presumpte incapaç en un centre residencial adequat, i una vegada eliminada la situació de risc, vam donar per conclosa la nostra investigació, ja que es va sol·licitar l'autorització judicial per a l'internament, que hi va ser favorable després de ser visitat en el domicili pel jutge i el mèdic forense del Jutjat de primera instància núm. 1 i constatar-se els fets exposats.

Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2004 (expedient núm. 040182) sobre el Pla de mesures d'inserció social 2004 (data d'incoació: 04.02.04).

Diversos alcaldes, en concret els d'Elx, Algemesí i la Vall d'Uixó, van denunciar davant el Síndic de Greuges la reducció progressiva dels pressupostos destinats a la gestió i l'execució del Pla de mesures d'inserció social per a l'any 2004, per la qual cosa una pluralitat de famílies quedaria en situació d'exclusió social.

A pesar que les queixes referides, assenyalades amb els núm. 040168, 040316, 040618, 040656, 040792, 040873 i 041473, acumulades per guardar la identitat de contingut, no van ser, als mers efectes procedimentals, admeses, per mor del que disposa l'art. 10, núm. 2, de la Llei 11/1998 ("autoritat administrativa en assumpte relacionat amb la seua competència"), però l'assumpte plantejat tenia una transcendència social indubtable, per la qual cosa el Síndic de Greuges va determinar la incoació d'ofici d'esta queixa.

El contingut de la Llei valenciana 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, estableix com a objectiu (art. 1) regular i estructurar el sistema públic de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat per garantir a tots els ciutadans la prevenció, el tractament i l'eliminació de qualsevol causa o situació de marginació o desigualtat social, la coordinació dels recursos, el ple desenvolupament de la persona al si de la societat, amb la coordinació amb altres sistemes que incidisquen en la qualitat de vida i benestar social, com són els sanitaris, els educatius, els culturals, els mediambientals i els urbanístics. L'esmentada norma (art. 6) recull la titularitat i la gestió dels serveis socials generals dins les competències de les administracions locals, el contingut de les quals es definix en l'art. 12 de la Llei que recull l'existència dels programes de convivència i reinserció social orientats a possibilitar la integració en la comunitat amb la finalitat de procurar la solució de situacions de falta i dels programes d'atenció de les necessitats més bàsiques d'aquells ciutadans i ciutadanes que no les puguem abordar per si mateixos, mitjançant la gestió de les prestacions econòmiques que es regulen en els arts. 37 a 39 de la Llei, va dirigir, fonamentalment a la Conselleria de Benestar Social sol·licitud d'informe, i la comunicació del qual assenyalava que des del Govern Valencià s'havia fet un gran esforç econòmic perquè totes les famílies que realment necessiten esta ajuda l'obtinguen, com així ha succeït.

Continuava l'informe que, en canvi, és la mateixa realitat la que ens indica que les borses de pobresa i de marginalitat es van reduint. El bon treball dels mateixos ajuntaments i l'aplicació d'altres programes que de forma activa impulsen la inserció laboral dels més necessitats, com ho fa la renda activa d'inserció (RAI), ha assolit la integració sociolaboral de moltes d'estes persones que abans percebien les prestacions econòmiques reglades.

Per això, des de la Conselleria de Benestar Social, a partir del principi que els recursos públics han de redistribuir-se d'una forma eficaç, en l'exercici 2002 es decidix ajustar les quanties concedides a les necessitats reals del moment amb la utilització dels fons per a altres programes socials igualment necessaris.

D'altra banda, i per a estos col·lectius més vulnerables, les ajudes de la Generalitat Valenciana no provenen únicament i exclusivament de la Conselleria de Benestar Social. En este sentit, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació té establides, mitjançant ordres, ajudes dirigides a col·lectius amb dificultats especials d'inserció dins de l'àmbit laboral, tant directes com indirectes.

En el cas de l'anteriorment esmentada renda activa d'inserció, l'import de la qual és igual al 75% del salari mínim interprofessional i que es dirigix a aturats amb especials necessitats econòmiques i dificultats per a trobar ocupació però vinculada a la subscripció d'un compromís d'activitat per a la realització d'accions d'inserció laboral.

Així mateix, cal fer esment de les ajudes per a l'establiment de plans integrals d'ocupació, l'objecte de les quals és la generació d'ocupació a la Comunitat Valenciana a través de plans integrals d'ocupació. Els esmentats plans estan dirigits a determinats col·lectius que tenen dificultats especials d'inserció sociolaboral i es destinen estes ajudes a les entitats promotores dels itineraris d'inserció i a les entitats que contracten els aturats participants en estos itineraris.

De la mateixa manera, els programes de tallers de formació i inserció laboral, dirigits al mateix sector de la població, proporcionen, a través d'una formació adaptada a les seues característiques individuals, la qualificació professional per a ocupar una ocupació concreta i adequada a les necessitats de les empreses.

El Govern valencià, d'altra banda, ha incrementat i desenvolupat la línia de prestacions econòmiques segons les necessitats que s'hi van detectant. No obstant això, en un esforç d'anar molt més lluny, en estos moments s'està treballant en un projecte de Llei de renda familiar d'inserció, absolutament nova i innovadora. que significarà una millora substantiva de la normativa que ara existix sobre les prestacions econòmiques reglades (PER) i que passa a considerar-les una renda familiar que permeta la seua inserció sociolaboral i un dret personal objectiu.

Finalment, cal tenir en compte l'esforç que des del Ministeri de Treball i Assumptes Socials s'ha realitzat a través dels plans nacionals d'acció social per a la inclusió social mitjançant mesures com ara el foment de la empleabilitat, l'atenció especial a joves, dones i desocupats de llarga durada, així com l'eradicació de la pobresa.

En conclusió, acabava esta comunicació, les prestacions econòmiques reglades no constitueixen una ajuda única per a la lluita contra la pobresa i l'exclusió social, sinó que formen part d'un cúmul d'esforços de totes les institucions en una mateixa direcció.

A la data de tancament del present Informe, continua la tramitació de la present investigació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 42/2004 (expedient núm. 041768) sobre la inaccessibilitat en un aparcament públic per a discapacitats (data d'incoació: 13.10.04).

L'art. 10, apartat g), de la Llei valenciana 1/1998, de 5 de maig, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de comunicació, disposa que a les zones d'estacionament, siguen de superfície o subterrànies, de vehicles lleugers, en vies o espais públics o privats, es reservaran permanentment, i tan prop com siga possible dels accessos per als vianants, places degudament senyalitzades per a vehicles que transporten persones amb discapacitat; els accessos per als vianants a estes places acompliran les especificacions requerides reglamentàriament.

No és factible discutir que la millora de la qualitat de vida de tota la població i específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte al medi urbà és un dels objectius prioritaris que ha de presidir l'acció dels poders públics, en estricte compliment del principi d'igualtat que ha de garantir-se a tots els ciutadans (arts. 9.2, 14 i 49 de la Constitució espanyola).

En conseqüència, vam considerar convenient sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Vila-real, a fi de conèixer les actuacions municipals tendents a garantir l'accessibilitat d'un pàrquing públic d'esta localitat que, segons notícies aparegudes en premsa, no disposava de les mesures necessàries d'accés a persones amb discapacitat.

La situació relacionada va determinar, en definitiva, la incoació d'una investigació d'ofici, no conclosa al tancament del present Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 54/2004 (expedient núm. 041843) sobre els punts de trobada familiars (data d'incoació: 25.10.04).

Un grup de dones, usuàries dels punts de trobada d'Alacant, va manifestar, en una visita realitzada a la institució, una sèrie de queixes sobre el seu funcionament, el control del qual depén de la Conselleria de Benestar Social.

A fi d'aclarir estes queixes es va proposar l'obertura d'un expedient d'ofici tendent a iniciar una investigació sobre la qüestió plantejada i, una vegada sol·licitats els preceptius informes a la Conselleria de Benestar Social i visitat el centre en qüestió, així com els centres similars que existixen a València i a Castelló, la investigació continua a data de tancament del present Informe anual.

Queixa iniciada d'ofici núm. 67/2004 (expedient núm. 042029) sobre l'existència de barreres arquitectòniques en un poliesportiu municipal (data d'incoació: 24.11.04).

A través de la notícia publicada en el diari *Las Provincias* del dia 24 de novembre de 2004, vam tenir coneixement que una veïna de Sueca, afectada per una discapacitat del 76%, denunciava reiteradament davant l'Ajuntament les barreres arquitectòniques que existien per a accedir a la piscina, al gimnàs i a la sala de fisioteràpia del poliesportiu municipal d'esta localitat.

Pel que sembla, segons s'indicava en la notícia de premsa, el passat 20 d'agost va presentar a l'Ajuntament una reclamació “sobre la inexistència o la inhabilitació d'un mecanisme d'entrada i d'eixida a la mateixa piscina per a persones amb minusvalideses”, i es lamentava que, “a pesar d'haver transcorregut tres mesos sense cap mecanisme i sense reparar-se l'existent, no se li haguera contestat res referent a això, a pesar de l'obligatorietat que en les piscines municipals o públiques existisca tal mecanisme que permeta a les persones amb minusvalidesa l'accés”.

L'art. 7.1, apartat a), de la Llei valenciana 1/1998, de 5 de maig, sobre l'accessibilitat i la supressió de les barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, referit als edificis de concurrència pública, disposa que es consideren d'este tipus els edificis o les àrees dedicades a serveis públics com ara l'administració, l'ensenyament, la sanitat, així com les àrees comercials, els espectacles, la cultura, les instal·lacions esportives, les estacions ferroviàries i d'autobusos, els ports, els aeroports i els heliports, els garatges, els aparcaments, etc. En estos edificis, o les parts dedicades a estos usos, el nivell d'accessibilitat haurà de ser adaptat d'acord amb les característiques de l'edifici i segons es determine reglamentàriament.

No és factible discutir que la millora de la qualitat de vida de tota la població i específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte al medi urbà és un dels objectius prioritaris que ha de presidir l'acció dels poders públics, en estricta compliment del principi d'igualtat que ha de garantir-se a tots els ciutadans (arts. 9.2, 14 i 49 de la Constitució espanyola).

En conseqüència, esta institució va disposar la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència i va dirigir ofici a l'Ajuntament de Sueca en demanda d'informació suficient sobre les actuacions municipals portades a terme per a garantir l'accessibilitat de la piscina i d'altres instal·lacions esportives municipals, sense que a data de tancament del present Informe haja tingut entrada en esta institució la comunicació interessada, per la qual cosa prossegueix la nostra investigació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 69/2004 (expedient núm. 042038) sobre les mesures de reforma de menors (data d'incoació: 26.11.04).

Amb motiu de la tramitació de la queixa d'ofici núm. 2/2001 sobre la implantació de mitjans per a fer efectives les mesures de reforma previstes en la Llei 5/2000 es van visitar diferents centres d'internament de menors de la Comunitat Valenciana.

La sensibilitat especial de les oficines de l'*Ombudsman* en tot el que concernix a la situació de les persones que es troben en institucions de reclusió queda palesa en l'art. 16 de la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble i en el mateix art. 16

de la nostra Llei 11/1988, de 26 de desembre, pel que fa a la comunicació amb les persones internades.

De fet, les mateixes directrius de les Nacions Unides per a la prevenció de la delinqüència juvenil (directrius de Riad) adoptades i proclamades per l'Assemblea General de les Nacions Unides en la seua resolució 45/112, de 14 de desembre de 1990, estableixen que hauria de considerar-se la possibilitat d'establir un lloc de mediador o un òrgan anàleg independent per als joves que garantisca el respecte de la seua condició jurídica, els seus drets i els seus interessos, així com la possibilitat de remetre els casos als serveis disponibles. El mediador o un altre òrgan designat supervisaria a més l'aplicació de les directrius de Riad, les regles de Beijing i les regles per a la protecció dels menors privats de llibertat. El mediador o un altre òrgan publicaria periòdicament un informe sobre els progressos assolits i les dificultats trobades en el procés d'aplicació.

La nostra institució no podia deixar de, com a mínim, recollir les inquietuds dels afectats directament mitjançant entrevistes personals. Sense perjudici d'esmentar estos parers generals en l'estudi anteriorment ressenyat, les reclamacions que afectaven situacions personals vam estimar procedent tramitar-les de forma separada, a fi de no recarregar el primer dels treballs i entorpir la seua tramitació.

En concret, de les diferents entrevistes realitzades amb els menors ingressats, vam tenir les següents peticions d'intervenció:

- Centre de reeducació Colònia Sant Vicent Ferrer. El Sr. (...) ens va sol·licitar poder comunicar-se amb el seu consolat per poder veure si podia tornar al seu país.
- Centre de reeducació Pi i Margall. El Sr. (...) estimava que el menjar era insuficient respecte a la quantitat.
- Centre de reeducació Pi Gros. La Sra. (...), major d'edat, es va queixar que no li permetien fumar i que tenia restringides les telefonades per decisió de sa mare. Sobre este últim particular ja es van realitzar gestions amb el mateix centre.
- Comunitat terapèutica La Quintanilla a Múrcia (tres menors van manifestar que estaven ingressats per motius de protecció, no de reforma): el Sr. (...), de 16 anys d'edat, va sol·licitar ser traslladat a un centre que estiguera tan prop com fóra possible de la ciutat de València, ja que així estaria més pròxim al seu nucli familiar; el Sr. (...), de 14 anys d'edat, va sol·licitar ser traslladat a un centre el més pròxim possible a la ciutat d'Alacant pels mateixos motius que l'anterior; el Sr. (...), menor d'edat, va sol·licitar, igualment, ser traslladat al centre de Natzaret o qualsevol altre centre de la província d'Alacant.
- Centre educatiu La Zarza (Múrcia): el Sr. (...), menor d'edat, va sol·licitar ser traslladat a un centre més pròxim a la ciutat de València, on es troba el seu nucli familiar, possiblement al centre reeducatiu Mariano Ribera; el Sr. (...) va sol·licitar ser traslladat a un centre més pròxim a la ciutat d'Alacant ja que allí es troba el seu nucli familiar.

No ha conclòs, a data de tancament del present Informe anual, la tramitació de la queixa referenciada.

III. SANITAT

Queixa iniciada d'ofici núm. 19/2003 (expedient núm. 031003) sobre la restricció de la possibilitat d'obtenir un dictamen preceptiu per a la interrupció de l'embaràs en casos de perill greu per a la salut psíquica de l'embarassada en unitats de salut mental (data d'incoació: 05.08.03).

Donem compte en l'annex que acompanya a l'Informe que ara presentem a les Corts Valencianes de la resolució que vam formular a la Conselleria de Sanitat amb motiu de la queixa de referència (Informe 2003, pàg. 109-110), en la qual vam recomanar que, tot mantenint íntegrament la disposició administrativa sobre el circuit integral d'atenció a la dona davant la interrupció voluntària de l'embaràs, es concedira a les usuàries la possibilitat de la realització de la interconsulta prevista per a la indicació terapèutica per raó de perill greu per a la salut psíquica de les unitats de salut mental, amb caràcter general, de conformitat amb els arts. 5 i 6 del Decret 81/1998, de 4 de juny.

La referida resolució va ser acceptada per l'Administració afectada.

Queixa iniciada d'ofici núm. 41/2003 (expedient núm. 031431) sobre la reparició del brot de legionel·la a Alcoi (data d'incoació: 18.11.03).

La investigació iniciada amb motiu d'esta queixa, centrada en l'actuació desenvolupada referent a això per l'Excm. Ajuntament d'Alcoi i les Conselleries de Territori i Habitatge, Sanitat i Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat Valenciana, relacionada en l'Informe corresponent a l'any 2003 (pàg. 115-116), va concloure perquè es van rebre les comunicacions de les administracions afectades que donaven compte de les actuacions portades a terme per cadascuna d'elles, de conformitat amb les indicacions i els acords de la Comissió de Zona d'Actuació Especial d'Alcoi i, en este sentit, ens van donar compte que des de l'octubre de 2001 s'havia seguit a Alcoi un protocol de funcionament de les instal·lacions de risc, molt més exigent que el derivat de l'aplicació de la normativa nacional i autonòmica sobre el tema i s'havia mantingut un control quinzenal mitjançant inspecció i analítica microbiològica de les instal·lacions de major risc que funcionaven al municipi d'Alcoi (torres de refrigeració i sistemes de sobresaturació amb emissió a l'exterior) amb precinte i exigència de neteja i desinfecció d'aquelles instal·lacions que no complien les exigències de funcionament. Es van exigir certificacions de neteja i desinfecció reglamentària (2 l'any), i sempre que s'hagueren efectuat parades superiors a 5 dies amb especial zel en les parades estacionals i per vacances i es van precintar les instal·lacions fins a l'aportació per les empreses de la documentació que acreditara la correcta neteja i desinfecció.

Des del desembre de 2002, que es constituïx la Zona d'Actuació Especial d'Alcoi i Cocentaina (ZAE) –Decret 201/2002 de 10 de desembre del Consell de la Generalitat–, les exigències van augmentar i incloïen una auditoria de cadascuna de les instal·lacions,

en què es constaten les modificacions necessàries per a efectuar de forma individualitzada per cada instal·lació així com un pla individualitzat de funcionament.

Quan al mes de maig de 2003 s'havien finalitzat les auditories, tota instal·lació que no complia al 100% els criteris exigits romania precintada. Les inspeccions i els controls de les instal·lacions en funcionament són setmanals i els precintes de les instal·lacions es comproven sovint.

D'acord amb el risc, cada instal·lació es va inspeccionar i es va mostrejar per a l'anàlisi microbiològica amb una periodicitat variable: quinze dies les de risc molt alt, mensual les de risc alt, semestral les de risc mitjà i anual per a les de risc baix.

En este període s'han remés a sanció per part de l'Ajuntament d'Alcoi totes les infraccions trobades.

En relació amb un sistema de coordinació interadministrativa assenyalava el consistori que, des de la creació de la comissió de seguiment dels brots de legionel·losi a l'any 2000, este òrgan ha integrat la totalitat d'administracions i departaments implicats, tant a escala directiva com tècnica.

No obstant això, amb la constitució de la ZAE al desembre de 2002, normativament es constituïx un òrgan de representació de la totalitat d'administracions i departaments implicats. Este òrgan, sota una direcció única, centralitza i integra la informació diversa que es genera en cada departament i administració, i també dirigix i coordina les accions i controls que s'efectuen sobre les instal·lacions de risc.

Quant a la divulgació de la normativa específica sobre el tema en el cercle empresarial i els possibles destinataris, consta en l'expedient que des del 2000 s'ha oferit en la pàgina web de la Direcció General de Salut Pública tota la normativa integrada que tant a escala autonòmica com nacional ha anat apareixent sobre legionel·losi. A més d'això anterior, en la pàgina web també s'oferixen documents divulgatius tant per a la població general com més específica per als titulars de les instal·lacions de risc.

No obstant això anterior, s'han efectuat xarrades divulgatives en els cercles empresarials de les diferents províncies amb el lliurament de material de suport elaborat per la Direcció General de Salut Pública (DGSP), així com en el cercle empresarial de la ciutat d'Alcoi.

A Alcoi i Cocentaina, únics municipis de la Comunitat Valenciana que constituïxen una ZAE per a la legionel·la, a més, s'ha remés de forma personalitzada a cada empresari la reglamentació de la ZAE i el protocol d'actuació per al control i prevenció davant la legionel·la de la ZAE, elaborat per la comissió de gestió corresponent, molt més exigent en el seu articulat sobre les instal·lacions de risc que en la reglamentació que figura en la normativa estatal i autonòmica per a estes instal·lacions en municipis amb menor problemàtica amb la legionel·la.

Quant al foment de la formació professional i contínua del personal tècnic que manté en les empreses estes instal·lacions, des de l'any 2003, la DGSP organitza el curs "per a

personal que realitza les tasques de manteniment higienicosanitari de les instal·lacions de risc davant la legionel·la”, curs homologat pel Ministeri de Sanitat, la superació del qual s'acredita amb “el certificat per a la prevenció de la legionel·losi”, requisit obligatori per a les empreses que efectuen les labors de neteja i desinfecció i recomanable per al personal de les empreses amb instal·lacions de risc encarregat del seu manteniment.

Estos cursos la Conselleria de Sanitat els ha oferit territorialment de forma provincial (dos cursos anuals en cadascuna de les províncies) amb l'excepció de la comarca d'Alcoi on, per a facilitar la formació del personal de l'àrea, n'ha organitzat a esta ciutat dos edicions (juny i juliol de 2003). No obstant això anterior, el personal tècnic de la ZAE manté de forma continuada una labor de control i d'assessorament als tècnics de manteniment de les empreses.

Quant a estimular la substitució dels aparells potencialment més perillosos a partir de la realització de les auditories i la línia de subvenció establida per la Conselleria d'Indústria han estat substituïdes una gran part de les instal·lacions de risc o han estat desmantellades. No obstant això, s'està treballant en diferents propostes per avançar en estos aspectes.

Tenint en compte tot el que s'ha dit més amunt i com que es considera correcta l'actuació pública desplegada, vam tancar l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 52/2003 (expedient núm. 031601) sobre el Servei de Paritori de l'Hospital comarcal del Baix Segura (data d'incoació: 17.12.03).

A fi de garantir la protecció de la salut, vam suggerir a la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient que extremara al màxim la diligència en les actuacions sanitàries en el Servei de Paritoris de l'Hospital comarcal del Baix Segura, mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes per a donar compliment al principi d'eficàcia, constitucionalment reconegut, un suggeriment que es recull en la resolució que, íntegrament, es transcriu en l'annex corresponent a este Informe anual.

En la data de tancament està pendent d'arxivar amb caràcter definitiu la queixa que ens ocupa i de la qual ja vam donar compte en el nostre Informe anterior (pàg. 110-111), que l'Administració afectada remeta el preceptiu informe on manifeste l'acceptació del suggeriment realitzat o, si escau, les raons que estime per a no acceptar-lo.

Queixa iniciada d'ofici núm. 8/2004 (expedient núm. 040103) sobre les deficiències en els ascensors en consulta externa de l'Hospital La Fe de València (data d'incoació: 23.01.04).

Segons notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, l'edifici on se situen les consultes externes de l'Hospital La Fe de la ciutat de València es va quedar el 21 de gener de 2003 sense servei d'ascensors.

Esta edificació, segons sembla amb tres aparells elevadors, dos dels quals estaven fora de servei des de feia uns tres mesos per l'execució d'unes obres i el tercer que va patir

una avaria al matí del dia expressat, va quedar sense servei, va deixar, doncs, sense ascensor uns 350 usuaris i va afectar essencialment ancians i mares amb nadons. A més, semblava que era freqüent la successió d'estes avaries, amb la consegüent deficiència de servei. Tot això va determinar la incoació, ja que estos fets podrien afectar el dret reconegut en l'art. 43 de la Constitució, per la qual cosa vam dirigir ofici en demanda d'informació completa a la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient que ens va donar trasllat del dictamen del cap de Servei d'Enginyeria d'este centre hospitalari i que comprén les consideracions següents:

“- L'edifici de l'Escola d'Infermeria està dotat de set plantes sobre la cota del carrer i tres ascensors, dels quals dos estan en obres des del dia 17 de novembre de 2003 per a remodelació a conseqüència de l'obra d'unificació dels laboratoris en les plantes setena i sisena, per la qual cosa en quedava un en servei.

En l'edifici d'Escola d'Infermeria no estan situades les consultes externes de l'Hospital La Fe, excepció feta únicament del Servei d'Al·lèrgia Infantil a la tercera planta, amb activitat matutina. A més, a planta baixa, per a l'accés a la qual no cal ascensor, estan instal·lats els serveis de prevenció de càncer de mama, sintrón, medicina preventiva, etc.

En el començament de les obres de remodelació dels ascensors, i en previsió de possibles avaries en l'únic ascensor que quedava en servei, es van donar puntuals instruccions al servei de manteniment contractat per a la conservació d'este aparell elevador i es va tenir constància d'una intervenció immediata davant les onze avaries (18/11/03, 2/12/03, 5/12/03, 19/12/03, 22/12/03, 29/12/03, 7/01/04, 11/01/04, 14/01/04, 21/01/04, 21/01/04) que s'han originat des del dia 17/11/03 al 21/1/04.

Hem d'indicar que l'ascensor en qüestió té una antiguitat de 32 anys i que en el servei normal està sotmés a un ús freqüent que ha augmentat a causa del motiu exposat anteriorment.

Finalment, cal informar que la data prevista de finalització de les obres de remodelació dels ascensors és a principis del mes d'abril de 2004”.

Tenint en compte tot el que hem expressat, vam resoldre arxivar l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 27/2004 (expedient núm. 041065) sobre el retard en l'obertura d'un centre de salut a Benidorm (data d'incoació: 26.05.04).

La situació que travessava el Centre de Salut de la Cala de Benidorm (Alacant), construït, acabat i pendent de la seua obertura des de febrer de 2004 per falta d'equipament material i humà, tot i que la seua obertura estava prevista des de l'estiu de l'any 2003, va determinar la incoació d'ofici de la present queixa.

La investigació sobre la situació expressada es va dirigir a la Conselleria de Sanitat, concretament a la Direcció de l'Àrea de Salut amb l'objectiu de conèixer, de primera mà, els fets exposats i, si escau, les previsions de l'Administració sanitària amb vista a la posada en funcionament del referit Centre de Salut.

La comunicació rebuda del director d'atenció primària àrea 15 donava compte que el Centre de Salut de la Cala de Benidorm es va posar en funcionament el dia 28/06/2004 i s'hi van realitzar a partir d'esta data totes les activitats assistencials, educatives i administratives que els equips d'atenció primària tenen assignades amb la finalitat de tenir cura de la salut dels usuaris de la zona i atendre les urgències sanitàries que es presenten, per la qual cosa vam cessar les nostres actuacions.

Queixa iniciada d'ofici núm. 28/2004 (expedient núm. 041071) sobre la situació del Servei d'Urgències de l'Hospital del Baix Segura (data d'incoació: 27.05.04).

El Síndic de Greuges, d'acord amb l'art. 24 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, alt comissionat de les Corts Valencianes, vetla pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.

L'art. 43 de la Constitució espanyola, que es troba en el títol I, reconeix el dret a la protecció a la salut i estableix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris.

Ens trobem, doncs, davant un dret de rang constitucional, el que tenen els ciutadans a comptar amb una cobertura sanitària que responga de forma immediata i eficaç en els supòsits d'urgències vitals i emergents que puguen produir-se. En l'àmbit de la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria de Sanitat el compliment d'este mandat constitucional.

Amb estos antecedents de fet i jurídics, de conformitat amb l'art. 9.1 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, es va resoldre iniciar la present queixa d'ofici sobre la situació del Servei d'Urgències de l'Hospital del Baix Segura, que els mitjans de comunicació reflectien com a desbordada.

En primera instància, personal jurídic del Síndic de Greuges va visitar l'esmentat centre hospitalari a fi de conèixer la situació del Servei d'Urgències i es va entrevistar personalment amb responsables de l'hospital, concretament amb el director de l'Hospital, el director econòmic, el subdirector mèdic, el cap del Servei d'Urgències i amb la responsable del Servei d'Admissió i es va fer una visita detallada al Servei d'Urgències.

El director de l'Hospital i el director econòmic ens van exposar que l'àrea de salut que ens ocupa atén una població que creix per damunt de la mitjana, per la qual cosa l'hospital comarcal s'ha quedat xicotet (a pesar que es va ampliar fa poc); la construcció d'un nou hospital a la localitat de Torrevieja podria pal·liar la situació.

Ens van indicar l'existència d'un informe de la Conselleria de Sanitat sobre la situació de l'Hospital que podria aclarir el problema, que, segons el parer dels nostres interlocutors, podia resumir-se així:

a) La saturació de les urgències, entenen que en cas de produir-se seria abans de les 15:00 hores, ja que a partir d'esta hora els pacients es remeten a altres hospitals, estan

d'alta o en planta.

b) L'Àrea de Tocologia: en l'ampliació de l'hospital no es va tenir en compte la creació de paritoris. No obstant això, es van a realitzar obres als baixos d'edifici per a fer el monitoratge.

Ens van informar de cert malestar perquè, recentment, als ginecòlegs que prestaven serveis en els COF (dependents d'atenció primària), se'ls va obligar a tornar a atenció especialitzada a causa de la pressió assistencial.

c) Urgències diferides de trauma: s'estan habilitant quiròfans de vesprada.

El cap del Servei d'Urgències va ratificar el que va expressar el director de l'Hospital i ens va remetre a les taules estadístiques del Servei d'Admissió (nombre d'urgències ateses per dies, derivacions, altes i ingressos) i es va mostrar pessimista quant al fet que la creació de l'Hospital de Torrevieja solucione el problema si abans no es realitza una divisió de l'àrea de salut 20 en dos.

Finalment, vam visitar el Servei d'Urgències acompanyats pel director econòmic i no vam apreciar saturació en els corredors, fins i tot alguns *box* estaven buits.

Amb estos antecedents de fet i jurídics i amb l'objecte de proveir millor la resolució de l'expedient, vam sol·licitar a la Direcció de l'Hospital informació suficient i altres circumstàncies que concorren en el present supòsit i, especialment, sobre els següents aspectes:

“- Primer. Situació del Servei d'Urgències durant els 5 primers mesos de l'any, a fi de valorar si la situació produïda el dia 26 de maig va ser o no conjuntural.

En este sentit, interessava conèixer el nombre de pacients atesos pel Servei d'Urgències durant el període de temps referit en el punt anterior, així com quants d'estos pacients van haver de ser: ingressats en planta, derivats a altres centres sanitaris i donats d'alta mèdica.

- Segon. Si el suposat col·lapse del Servei d'Urgències el dia 26 de maig va afectar les operacions quirúrgiques que tenia programades este centre hospitalari en el període referit.

- Tercer. Còpia de l'estudi realitzat pels serveis d'inspecció de la Conselleria de Sanitat en relació al Servei d'Urgència que van fer referència en l'entrevista del passat 28 de maig.

- Quart. Actuacions o mesures de futur per a realitzar per este hospital amb l'objecte d'evitar situacions com l'analitzada”.

En contestació al nostre escrit, respecte al primer punt, van adjuntar una resposta en relació a la situació del Servei d'Urgències durant els cinc primers mesos de l'any i la situació del dia 26-05-04 amb un quadre adjunt.

Quant al segon punt, sobre si es van veure afectades les intervencions quirúrgiques programades per al dia 26-05-04, relataven que l'activitat en quiròfan es va desenvolupar amb tota normalitat.

Pel que fa al quart punt, les actuacions o mesures de futur previstes seran les següents:

- Gestió de llits hospitalaris en altres centres hospitalaris de la xarxa pública sanitària.
- Establiment d'un sistema de classificació de pacients per a crear un criteri d'atenció de les persones que acudixen al Servei d'Urgències.
- Establiment de derivacions directes, des d'urgències, sobre la base de criteris clínics de persones a les consultes externes de l'hospital per a ser ateses.

La investigació iniciada a este efecte no ha conclòs en la data de tancament de l'Informe que ara presentem a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 58/2004 (expedient núm. 041876) sobre l'atenció educativa a alumnes hospitalitzats (data d'incoació: 09.11.04).

Quan els menors estan malalts amb necessitat d'estar hospitalitzats, l'Administració educativa obliga a adoptar totes les mesures que siguen necessàries per conjugar el tractament mèdic adequat que estos alumnes necessiten i el respecte i la garantia del dret, constitucionalment consagrat en l'art. 27 de la Constitució espanyola, a l'educació de tots en igualtat de condicions i, especialment, d'aquells alumnes de nivells educatius obligatoris.

Esta obligació d'atenció educativa esdevé especialment transcendent envers aquells alumnes amb malalties terminals o cròniques que necessiten ser hospitalitzats durant períodes llargs i que es veuen, conseqüentment, impossibilitats d'acudir a un centre docent; és per això que el Síndic de Greuges va resoldre la incoació d'ofici de la queixa ressenyada, la tramitació ordinària de la qual continua a data de tancament del present Informe.

El dret a l'educació, en termes d'igualtat absoluta, exigeix una actuació eficaç i generosa de les administracions públiques educatives i sanitàries que permeta i garantisca una atenció als alumnes malalts que no menyscabe o minve els drets que la Constitució els reconeix i el Síndic de Greuges (d'acord amb l'art. 24 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana), com a alt comissionat de les Corts Valencianes, ha de vetlar pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Autònoma Valenciana i, especialment, els d'aquelles persones especialment vulnerables, com en este cas, els alumnes hospitalitzats.

Finalment, cal destacar la Carta europea de drets dels nens hospitalitzats, de 1986, aprovada pel Parlament europeu, que recull una sèrie de drets dels xiquets i de les xiquetes que, a causa de malalties o d'altres causes, han d'estar ingressats en els hospitals. La Carta europea està dirigida, sobretot, a pares, curadors, autoritats

hospitalàries i personal sanitari, amb l'objecte d'augmentar el benestar del xiquet hospitalitzat i reduir la seua ansietat.

Amb estos antecedents ens vam dirigir, en primer lloc, en demanda d'informació, a la Secretaria Autonòmica d'Educació amb l'objecte de conèixer les mesures adoptades per esta Conselleria per garantir adequadament l'efectivitat del dret a l'educació en el cas d'alumnes ingressats en centres hospitalaris i les actuacions realitzades en este aspecte per la Comissió Mixta de Sanitat i Educació a què es referix la Llei valenciana 1/1994, 28 de març, de salut escolar; i l'existència, si escau, de plans d'educació, davant la varietat d'edats dels xiquets hospitalitzats, així com si les noves tecnologies de la comunicació a l'atenció educativa s'havien incorporat als esmentats plans.

A la Conselleria de Sanitat, i en concret a la Secretaria Autonòmica per a l'Agència Valenciana de Salut, vam demanar informació suficient sobre els hospitals de la xarxa pública que disposen en les seues unitats pediàtriques d'atenció educativa per als xiquets i xiquetes; el nombre total de xiquets i xiquetes hospitalitzats durant el curs acadèmic 2003/2004 que van necessitar atenció educativa distribuïts per centres hospitalaris, nombre d'unitats pediàtriques que tenen sales de joc dotades de llibres i joguines, àrees d'esplai a l'aire lliure, existència de programes lúdics i personal de suport escolar i per a l'entreteniment de xiquets i, en general, qualsevol mesura adoptada per esta Conselleria per a garantir adequadament l'efectivitat del dret a l'educació en el cas d'alumnes ingressats en centres hospitalaris.

En la data de tancament del present Informe, la investigació iniciada a este efecte no ha conclòs.

IV. EDUCACIÓ

Queixa iniciada d'ofici núm. 8/2003 (expedient núm. 030658) sobre les instal·lacions on s'impartixen classes de formació de persones adultes (data d'incoació: 30.05.03).

La precarietat de les estructures i la falta de mitjans materials de l'edifici on es troba situat el Centre Francesc Bosch i Morata de Xàtiva on s'impartixen classes de formació de persones adultes va ser exposada davant esta institució pel director del centre en un escrit que va motivar l'obertura de la queixa assenyalada amb el núm. 022236.

No obstant això, de conformitat amb el que es preveu en l'art. 10 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, no va ser possible la nostra intervenció atesa la condició d'autoritat administrativa del signant de la queixa i, de conformitat amb l'article esmentat que estableix que tota persona natural o jurídica que invoque un interès legítim pot dirigir-se al Síndic de Greuges, amb l'excepció prevista en el paràgraf segon que assenyalava que "no podran presentar queixa davant el Síndic de Greuges les autoritats administratives en matèries relacionades amb la seua competència".

Per les raons exposades es va determinar la no-admissió de la queixa referida si bé, atesa la transcendència de la qüestió sotmesa a la nostra consideració i l'interés d'esta institució en la defensa de la formació de persones adultes, vam suggerir que la falta de legitimació descrita podia ser esmenada i que qualsevol alumne individual o associació d'alumnes que no tinguera la consideració d'autoritat en el sentit indicat, tornara a formular la queixa i a adjuntar, si escau, les còpies de les gestions realitzades a este efecte bé pel president del Consell escolar, bé pel president de l'Associació d'alumnes o, fins i tot, per la Direcció del centre afectat davant l'Administració municipal i/o educativa.

Com que havia transcorregut a l'excés un temps prudencial i no s'havia esmenat la falta de legitimació referida, però sent conscients de la transcendència de la qüestió plantejada en la queixa, vam proposar l'obertura d'un expedient d'ofici (Informe 2003, pàg. 119-120). L'Ajuntament de Xàtiva ens va informar del conveni subscrit amb l'aleshores Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports per a la reurbanització i rehabilitació del centre històric de Xàtiva, en el qual figurava la creació, al carrer Sant Agustí, d'un centre docent per a la formació de persones adultes, per la qual cosa vam concloure la nostra investigació amb el seguiment de les actuacions públiques iniciades.

Queixa iniciada d'ofici núm. 46/2003 (expedient núm. 031515) sobre els actes vandàlics a l'IES de Guardamar del Segura (data d'incoació: 01.12.03).

Com que es va tenir constància que l'Administració educativa havia redactat el projecte tècnic per reparar les vidrieres del gimnàs de l'IES Les Dunes vam resoldre el tancament i arxivament de la queixa de referència, de la qual ja vam donar compte en el nostre Informe anterior a les Corts Valencianes (pàg. 122).

Queixa iniciada d'ofici núm. 47/2003 (expedient núm. 031516) i 55/2003 (expedient núm. 031627) sobre les deficiències en instal·lacions docents (dates d'incoació: 01.12.03 i 23.12.03, respectivament).

De conformitat amb el que es preveu en l'article 30.1 de la Llei 11/1988, i atés el contingut de la informació que ens va remetre la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport d'Alacant, en què consta que s'estava redactant el projecte tècnic corresponent per a l'arranjament dels desperfectes en el CP Perpetu Socors d'Aspe objecte d'esta queixa, es va resoldre el tancament d'este expedient i en el mateix sentit respecte al CP Verge del Carme de Torreveija, ja que vam tenir constància que s'estaven executant obres de reparació del clos.

Les queixes de referència apareixen en el nostre informe anterior (pàg. 121-122).

Queixa iniciada d'ofici núm. 48/2003 (expedient núm. 031525) sobre la falta de professor de suport per a alumnes discapacitats a l'IES Carrús d'Elx (data d'incoació: 26.01.03).

La queixa de referència va ser iniciada d'ofici per la institució, si bé, després d'obrir-la, un pare d'una de les alumnes discapacitades del centre de referència va formular una

queixa sobre la situació en què es trobava la seua filla, per la qual cosa aquella queixa es va acumular a este expedient (Informe 2003, pàg. 119).

De totes les actuacions realitzades al llarg de la tramitació de l'expedient es dedueix que l'esmentada alumna cursava, en un IES d'Elx, un cicle formatiu de formació professional específica de grau mitjà de Preimpressió en Arts Gràfiques i és aquell el quart dels anys que cursava el primer mòdul dels dos en què es va dividir el primer curs com a conseqüència de l'adaptació curricular que se li va realitzar, de manera que havia esgotat la convocatòria ordinària, l'extraordinària i la de gràcia, pel fet que l'alumna té una deficiència auditiva severa.

Per a l'alumna que ens ocupa, de 21 anys, segons el parer dels seus pares, l'Administració educativa no havia posat els mitjans necessaris perquè poguera superar la seua deficiència auditiva i realitzar un aprofitament adequat dels seus estudis. Constava, però, que havia estat objecte de les adaptacions curriculars a què s'ha fet referència, així com que al mes de desembre de 2003 estava rebent el suport de tres professors de l'especialitat durant una hora setmanal cadascun i sent assistida tres hores setmanals per un logopeda. Un mes després es mantenia el suport tutorial, es van duplicar les hores de logopeda i es van passar de 3 a 6.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana el Decret 39/1998, de 31 de març regula l'atenció de l'alumnat amb necessitats educatives especials, d'aplicació a tots els centres docents i programes formatius sostinguts amb fons públics (art. 2). Entre els principis rectors destaquen el de l'eliminació de les barreres de la comunicació (art. 3.1.) i es doten per a això els centres amb recursos, mitjans i suports complementaris als generals (art. 4). L'adaptació curricular està prevista per a flexibilitzar, amb caràcter excepcional, el període d'escolarització obligatòria per a l'alumnat amb necessitats educatives especials amb la previsió de suports extraordinaris (arts. 7 i 9).

Tot i que l'art. 2 del Decret esmentat no fa distincions entre nivells d'ensenyament, l'art. 21 es referix expressament a l'ensenyament postobligatori i li és, doncs, d'aplicació. I així s'indica que els alumnes amb necessitats educatives especials podran seguir estudis de formació professional específica de grau mitjà i superior amb les adaptacions en els mòduls i cicles que corresponguen (art. 23).

El desenvolupament del Decret 39/1998 es va produir a través de l'Ordre de la Conselleria de Cultura i Educació de 16 de juliol de 2001 per al segon cicle d'educació infantil i educació primària. Esta última Ordre, com que no n'hi ha una altra específica per a l'educació secundària obligatòria i formació professional específica, és d'aplicació a estos últims cicles per analogia i per haver-ho aplicat així la Conselleria de Cultura, Educació i Esport. En efecte, l'informe d'esta Direcció Territorial fa referència a unes instruccions de la Direcció General d'Ensenyament que s'adjunten i es referixen al temps i la freqüència d'assistència d'alumnes amb problemes d'audició i/o llenguatge. Estes instruccions no són tals, sinó que formen part de l'Ordre de 17 de setembre esmentada que en la seua disposició 19 es referix al mestre d'educació especial de l'especialitat d'audició i llenguatge i en el punt 6 s'assenyalen, a títol orientador, les sessions d'atenció a l'alumnat amb la fixació en 5 setmanals per als deficients auditius severos i profunds.

L'alumna va cursar l'ensenyament obligatori correctament a pesar de la seua deficiència auditiva i va ser quan es va matricular en un cicle de formació professional específica de grau mitjà quan es van posar de manifest els problemes per a traure endavant els estudis. No ha d'obviar-se que el mòdul triat, Preimpressió en Arts Gràfiques, té un 40% de fracàs i s'impartix solament en dos centres de tota la Comunitat Valenciana, i és pot qualificar de certa complexitat. Això, però, no ha de ser obstacle perquè els alumnes amb necessitats especials tinguen dret a cursar-lo i gaudir, per a això, de les adaptacions necessàries. En el present cas, l'adaptació curricular va quedar acreditada pel fet de ser el present el quart any que cursava el cicle. A més, des de feia poc de temps tenia el suport d'un logopeda durant 6 hores setmanals i de tres tutors de l'especialitat que cursa una hora setmanal cadascú.

No és possible avaluar, en este moment, el que haguera ocorregut si els suports actuals s'hagueren prestat abans, sobretot, el del logopeda, les sessions del qual eren inferiors a les que, amb caràcter orientador, s'indiquen en l'Ordre de la Conselleria de Cultura i Educació de 16 de juliol de 2001. Hui estes sessions són superiors a la mitjana, però probablement havien d'haver-se establert abans.

D'una altra banda, es troba a faltar el desenvolupament del Decret 39/1998 per als nivells d'educació secundària obligatòria i formació professional específica, ja que els alumnes amb necessitats educatives especials necessiten suports diferents segons la seua edat i maduració; per exemple, en el cas de dèficit auditiu, en els primers anys importa més la comunicació que la comprensió.

En conseqüència, en una resolució que transcrivim íntegrament en l'annex corresponent al present Informe, vam suggerir que sempre que els mitjans econòmics i humans de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport ho permeteren, es prestaren sense dilació els suports necessaris als alumnes amb necessitats educatives especials, i li vam recomanar que adoptara les iniciatives necessàries perquè es promulgue una ordre que regule l'atenció educativa a l'alumnat amb necessitats educatives especials en educació secundària obligatòria i formació professional específica.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2004 (expedient núm. 040108) sobre el subministrament deficitari d'energia elèctrica a l'IES Leonardo da Vinci i la interrupció de l'activitat docent (data d'incoació: 26.01.04).

La pèrdua habitual del fluid elèctric i la consegüent interrupció de les classes (especialment, les pràctiques en tallers) per constants apagades a l'IES Leonardo da Vinci, va comportar la incoació d'un expedient d'ofici, ja que els fets podrien afectar el dret reconegut en l'art. 27 de la Constitució, per la qual cosa ens vam dirigir a la Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport a Alacant, que va remetre el dictamen de la inspecció educativa que donava compte del que exposem seguidament:

“1. L'IES Leonardo da Vinci d'Alacant s'està construint en dos fases: la primera, dedicada a formació professional i, la segona, dedicada a etapes d'educació secundària obligatòria i batxillerat.

2. El passat dia 5 de maig de 2003, es va signar l'acta d'ocupació de l'edifici que pertany a la primera fase. L'edifici va ser ocupat pels alumnes que pertanyen als cicles formatius de grau mitjà i superior.

3. Durant el present curs, l'institut ha estat funcionant connectat al seu antic comptador, contractat amb una potència de 95 kW. Com que l'empresa constructora d'obra (2a fase de construcció i remodelació de l'edifici escolar) gastava 70 kW, aproximadament, i l'edifici on s'impartixen els cicles formatius ha estat consumint del mateix comptador, resulta cert que hi ha hagut talls intermitents de fluid elèctric.

4. D'altra banda, l'edifici destinat a cicles formatius hi ha anat connectant al llarg del curs més maquinària i aparells, i ha necessitat, per a això, més potència d'electricitat, cosa que ha generat més talls de fluid elèctric.

5. En estos moments, la situació de talls de fluid elèctric ha desaparegut perquè l'empresa constructora ha contractat la potència que necessita per a la realització de la 2a fase de l'obra en construcció”.

Tenint en compte que l'Administració havia solucionat el problema, es va resoldre l'arxivament de l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 13/2004 (expedient núm. 040287) sobre les deficiències en el servei de transport escolar (data d'incoació: 10.02.04).

Pares d'alumnes de Marines, escolaritzats a Lliria (València), denunciaven en els mitjans de comunicació les deficiències en la prestació del servei de transport escolar, ja que l'empresa concessionària compatibilitzava el servei de transport escolar i el servei discrecional, circumstància que va determinar la incoació d'ofici de la queixa de referència, a fi de comprovar la veracitat de les denúncies i, en tot cas, si el servei de transport referit complia el Reial Decret 443/2001, de 27 d'abril, sobre les condicions de seguretat en el transport escolar i de menors.

L'alcalde de Marines, a qui vam donar compte de la investigació iniciada pel Síndic de Greuges, va confirmar les deficiències en la prestació per l'empresa concessionària del servei de transport escolar de l'alumnat de Marines als centres docents de Lliria.

La Direcció General d'Ensenyament, a qui vam dirigir la nostra petició d'informe, va confirmar, si bé com un fet puntual, les disfuncions denunciades, però va donar compte al Síndic de Greuges de la decisió de l'Administració educativa de no prorrogar el contracte a l'empresa adjudicatària i de realitzar una nova contractació de la ruta a la vista del creixement i de la dispersió dels alumnes en la ruta en qüestió.

Tenint en compte tot el que s'ha dit més amunt, vam tancar i arxivar l'expedient obert a este efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2004 (expedient núm. 040403) sobre el servei complementari de menjador escolar al CEE Antonio Sequeros d'Orihuela (data d'incoació: 12.02.04).

Pares d'alumnes del Col·legi d'Educació Especial Antonio Sequeros d'Orihuela van denunciar en premsa que l'esmentat centre no disposava de menjador propi en les seues instal·lacions i que els alumnes havien de desplaçar-se a altres instal·lacions i compartir el menjador amb estudiants d'un centre ocupacional.

Això generava a estos alumnes del centre d'educació especial una situació aguda d'estrés, ja que disposaven de tan sols quaranta minuts per a menjar, i una falta d'atenció envers ells per no poder desenvolupar-se, durant el temps dedicat a dinar, les aconsellables activitats educatives d'integració i desenvolupament d'habilitats socials que estos alumnes requerixen.

La situació havia estat posada de manifest a l'Administració, però –i a pesar que es mantenia ja des de fa set anys– no havien rebut una solució satisfactòria.

Esta circumstància va motivar que el Síndic de Greuges determinara la incoació d'ofici d'un expedient de queixa i que dirigira la investigació davant les secretaries autonòmiques d'Educació i de Prestacions Sociosanitàries en demanda d'informació suficient sobre les circumstàncies que hi concorren, i que es posara en contacte amb el portaveu de l'Associació de Mares i Pares d'Alumnes per requerir-li, igualment, informació sobre la situació del menjador escolar.

El simple estudi de la normativa que sobre persones amb discapacitat ha anat sorgint a l'empara de la Constitució espanyola i, especialment, del seu art. 49, posa de manifest que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i garantir en la mesura de les seues possibilitats, és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant l'assoliment ple de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social.

En este sentit, es pot afirmar, sense por a errar a l'excés, que totes les obligacions i deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics es troben directament destinats a la consecució d'estos objectius. Per això mateix, i considerat a l'inrevés, l'actuació dels poders públics en este àmbit ha de ser analitzada i jutjada d'acord amb la contribució que esta realitze a la satisfacció d'aquells.

D'altra banda, i en l'àmbit específicament educatiu, la finalitat última de l'actuació compensadora de l'Administració pública ha de ser la satisfacció i l'assegurament del dret que estes persones tenen a una educació de qualitat i permetre la superació, en este context, de les dificultats i les barreres que pogueren derivar-se per a ells de les seues circumstàncies de discapacitat.

En el cas que motiva la present investigació d'ofici resulta palesa, de l'anàlisi dels fets, la presència d'una sèrie de circumstàncies que incidixen negativament en el procés d'aprenentatge dels alumnes del CEE Antonio Sequeros d'Orihuela i que impediexen,

amb això, el desenvolupament correcte de les funcions educatives i redunden en un indiscutible minvament en el gaudi efectiu del dret a l'educació d'estes persones i, amb això, en la seua qualitat de vida.

Com van posar de manifest en els seus mateixos informes, l'Administració educativa i la Conselleria de Benestar Social, l'absència d'un menjador escolar en el pavelló destinat al CEE i la necessitat d'utilitzar el que hi ha situat en un altre pavelló i compartir-lo amb un centre ocupacional i una residència per a persones amb discapacitat psíquica, constituïx, efectivament, un factor que “ha estat motiu d'inadaptacions en l'alumnat, atesa la necessitat de disposar una organització que prioritze fer possible l'atenció que, per insuficiència d'instal·lacions, siga adequada” (informe de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport) i es va erigir en un desencadenant de “situacions d'estrés” (informe de la Conselleria de Benestar Social).

Davant esta situació, que es perllonga des de fa ja diversos cursos acadèmics, en els quals han quedat acreditades fefaentment a esta institució les comunicacions múltiples que, des de diverses instàncies, s'han remés a les administracions amb competències en l'assumpte, i se'ls ha advertit d'esta situació, l'actuació pública no pot sinó merèixer, segons el parer d'esta sindicatura, la consideració de “no suficientment respectuosa” amb tot el conjunt d'obligacions anteriorment referenciades que, tant des d'un punt de vista general, com des de l'específicament educatiu, els vincula a la superació de les barreres existents per al gaudi ple del dret a la igualtat de les persones discapacitades. Per tot el que hem exposat, vam formular a les administracions afectades una resolució, els termes de la qual es reproduïxen en l'annex que acompanyem amb este Informe anual.

Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2004 (expedient núm. 040639) sobre les infraestructures deficientes en un centre docent. Aules prefabricades (data d'incoació:03.03.04).

Diversos mitjans de comunicació van denunciar que, des de l'any 2000, els alumnes del CP Benalua d'Alacant estudien en aules prefabricades, ja que es va haver d'enderrocar el centre anterior a causa de la situació de “ruïna tècnica” que presentava, i estaven esperant que es construïren les noves instal·lacions en un solar reservat a este efecte per l'Ajuntament de la localitat.

No obstant això, la situació d'espera es perllongava, com hem dit, des de feia quatre anys.

A causa del temps transcorregut, les aules prefabricades havien esdevingut “indignes” per a desenvolupar la labor docent, ja que hi havien aparegut forats, parts rovellades, esquerdes, etc.

La progressiva incorporació dels menors en el sistema educatiu constituïx un èxit de les societats occidentals que ha culminat, a la fi del segle passat, amb l'extensió, quasi total, del dret a l'educació a tots els xiquets i xiquetes immersos en el tram definit com d'escolarització obligatòria. L'accés a la informació, a la cultura i a la formació, juntament amb la possibilitat d'adquisició de valors compartits de contingut ètic i cívic,

estan en la base de les finalitats educatives de les societats modernes. Precisament per això, l'obligatorietat i la gratuïtat de l'educació bàsica constitueixen un dels puntals dels estats actuals del benestar a Europa, s'han incorporat al patrimoni cultural comú i es consideren un dels elements més transformadors de les nostres societats.

Esta extensió del dret a l'educació a tots els menors compresos en un tram d'edat ben definit ha determinat que els problemes del sistema educatiu no es concentren ja tant en la tasca d'universalitzar l'educació bàsica, sinó més aviat en la labor de millorar la qualitat de l'educació oferida als alumnes i aconseguir, amb això, arribar a les màximes quotes possibles de poder qualificador del sistema educatiu.

Entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, resulta innegable el paper de protagonisme evident que han de fer les instal·lacions escolars quan en l'àmbit material ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent. La posada en marxa d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes i el seu èxit passa, sovint, per la dotació adequada dels centres amb mitjans materials que resulten oportuns (biblioteca, aules de suport, aules d'informàtica, gimnàs...).

Conscient d'esta vinculació estreta que intervé entre la qualitat de l'educació oferida als alumnes i la qualitat de les instal·lacions escolars en què haja de desenvolupar-se l'activitat docent, la Llei orgànica 10/1992, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació, imposa, expressament, l'obligació que els centres docents estiguen “dotats del personal i dels recursos educatius i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat”.

Com a desplegament d'este mandat es va promulgar el Reial Decret 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen els requisits mínims dels centres que impartisquen ensenyaments escolars en règim general. D'acord amb el seu preàmbul, esta disposició té per objecte “l'establiment dels requisits mínims que garantisquen la qualitat en els ensenyaments de règim general”.

En la present queixa d'ofici es planteja l'estat de les instal·lacions del CP Benalua i deriva d'això el compliment per part de les administracions públiques implicades de l'obligació que els incumbix de dotar els centres dels mitjans materials necessaris que coadjuven a la satisfacció del dret a una educació de qualitat dels alumnes matriculats.

Tal com es desprenia de l'estudi dels documents que consten en l'expedient, el CP Benalua, des del punt de vista de la seua configuració arquitectònica, es troba integrat per mòduls prefabricats, esta configuració troba el seu origen en la necessitat de realitzar la demolició completa i urgent de les instal·lacions que albergaven, fins a l'any 2000, el centre, com a conseqüència de la situació de ruïna tècnica que presentaven.

La necessitat anteriorment al·ludida de promoure, a través de les instal·lacions escolars, la qualitat de l'educació, imposa la conclusió que, si bé és legítim el recurs a l'escolarització dels alumnes en centres educatius integrats, totalment o parcialment, per mòduls prefabricats, és una solució a la qual l'Administració hauria de recórrer amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, mentre s'adopten les mesures que permeten l'escolarització en centres dotats d'instal·lacions definitives, atesa la incapacitat

manifesta de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions idònies que promoguen l'adequada satisfacció del dret a l'educació de qualitat.

No pot ser censurat per això, des d'este punt de vista, que l'Administració educativa recorreguera a la instal·lació de mòduls prefabricats davant l'enderrocament dels locals de l'antic CP Benalua.

Ara bé, la conversió del que hauria de ser una situació excepcional i transitòria, en un estat de coses que es perllonga durant més de quatre anys i que, segons les informacions que consten en l'expedient, té aspecte de perllongar-se encara més el temps, és una circumstància que no pot rebre per part d'esta institució la consideració d'una actuació pública regular.

En el moment de tancar este informe, no havíem rebut l'acceptació o no de la resolució que reproduïm en l'annex que acompanyem amb este Informe anual, i amb la qual concloïem l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 19/2004 (expedient núm. 040708) sobre l'educació infantil (data d'incoació: 11.03.04).

Per Llei 9/2003, de 2 d'abril, les Corts Valencianes van aprovar la Llei per a la igualtat entre homes i dones, i es va crear, a través del seu art. 51, la Defensoria de la Igualtat, i es va assignar el seu compliment al Síndic de Greuges.

Com a desenvolupament d'esta funció i a punt de complir-se un any des de la seua promulgació, va resultar aconsellable realitzar actuacions d'ofici tendents a verificar el grau d'acompliment de les previsions de la Llei per part de les administracions públiques valencianes, i es va incoar la present queixa, la tramitació de la qual continua al tancament del present Informe.

La Llei es referix a diversos àmbits de la realitat social, entre els quals es troba l'educatiu, en els seus primers nivells.

En matèria d'educació infantil i d'educació primària, la Llei orgànica 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació (LOCE), en els seus arts. 10.4 i 11.2, ja va establir, respectivament, que “l'educació preescolar té caràcter voluntari per als pares. Les administracions competents atendran les necessitats que concorren en les famílies i coordinaran l'oferta de places suficients per satisfer-ne la demanda” i que “les administracions educatives garantirán l'existència de llocs escolars gratuïts en centres públics i en centres privats concertats per a atendre la demanda de les famílies”.

Per la seua banda, la Llei valenciana 9/2003, es desplega sobre diversos àmbits: el polític, el laboral, el familiar, el dels mitjans de comunicació i el d'administració pública.

Pel que fa a l'àmbit educatiu assenyala que “el Consell de la Generalitat adoptarà les mesures necessàries per a garantir l'ampliació de l'horari d'obertura de tots els centres públics que impartisquen educació infantil i educació primària, amb la finalitat d'atendre

les necessitats de les famílies que ho necessiten per l'horari laboral de la mare i del pare” (art. 7) i que “l'administració autonòmica ampliarà la xarxa pública d'escoles infantils i guarderies laborals en les empreses, o prestacions econòmiques equivalents, en els períodes extraescolars, amb la finalitat de fer compatible el treball amb la maternitat i la paternitat a aquelles treballadores i treballadors amb descendència de menys de tres anys d'edat i en període de vacances als majors de tres anys” (art. 17).

D'acord amb això anterior, es va estimar convenient conèixer la situació i les mesures adoptades per la Conselleria de Cultura, Educació i Esports per arribar als objectius marcats per la Llei, per la qual cosa vam instar la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, informació suficient sobre els següents aspectes:

- Primer. Nombre total d'escoles infantils sostingudes amb fons públics de primer i segon cicle, distribuïdes per termes municipals.
- Segon. Estudi comparatiu entre el nombre de places existents i les sol·licituds presentades en el nivell d'educació infantil.
- Tercer. En el cas de les escoles infantils concertades, la naturalesa de l'extensió del concert (ple o parcial).
- Quart. Horaris d'obertura i de tancament de les escoles infantils i de primària sostingudes amb fons públics. Així mateix, les mesures adoptades per part d'esta administració educativa per donar compliment al mandat de l'art. 7 de la Llei de la Generalitat 9/2003.
- Cinqué. Nombre total d'alumnes del nivell educatiu infantil que es beneficien dels serveis complementaris de menjador i transport escolar, amb indicació expressa de la relació que existix entre les sol·licituds d'estos serveis i la seua concessió.

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a través de la Direcció General d'Ensenyament, va remetre un informe en què donava resposta al nostre requeriment en el sentit següent. En relació amb els punts primer, segon i tercer, va adjuntar la relació centres d'educació infantil (1r cicle) amb el nombre d'unitats i de llocs escolars; centres d'educació infantil (1r cicle) sense educació infantil (2n cicle) ni preescolar; centres d'educació infantil (2n cicle) amb el nombre d'unitats de llocs escolars i d'unitats concertades; centres d'educació infantil (2n cicle), amb educació infantil o sense (1r cicle) i sense preescolar; centres subvencionats d'educació infantil (1r cicle) i institucions dedicades a l'atenció de la població menor de 4 anys; centres subvencionats d'educació infantil (2n cicle).

Quant al nostre requeriment d'informe de l'apartat quart (horaris d'obertura i tancament de les escoles infantils i de primària sostingudes amb fons públics i mesures adoptades per part d'esta administració per a donar compliment al mandat de l'art. 7 de la Llei de la Generalitat 9/2003), va informar que “els horaris d'obertura i de tancament de les escoles infantils i de primària sostingudes amb fons públics és variable. La competència està atribuïda a les direccions territorials, des d'on, d'acord amb els informes de la inspecció educativa que es referixen a la conciliació de la vida familiar i laboral,

s'autoritzen horaris flexibles i diferents”.

Quant a l'apartat cinqué (nombre total d'alumnes de nivell educatiu infantil que es beneficien dels serveis complementaris de menjador i de transport escolar, amb indicació expressa de la relació existent de sol·licituds d'estos serveis i de la seua concessió) va adjuntar en un annex les últimes dades.

En el moment de tancar este Informe anual, no ha conclòs la investigació iniciada.

Queixa iniciada d'ofici núm. 26/2004 (expedient núm. 041005) sobre educació no formal (data d'incoació: 12.05.04).

No es pot desconéixer el fet que, juntament amb el reconeixement del dret a l'educació, quant a dret subjectiu, les necessitats d'un sistema productiu cada vegada més divers i sofisticat han contribuït a determinar els continguts, les maneres i les formes de prestar els serveis educatius. Per això, i davant la idea que el període voluntari se circumscribia a una determinada etapa de desenvolupament personal, ens trobem hui dia amb noves exigències de formació que estenen este període al llarg de tota la vida; ja no n'hi ha prou a rebre una educació bàsica, sinó que esta s'avança als primers anys de vida i es perllonga, en la pràctica, fins a la fi de la nostra vida laboral i, de vegades, fins i tot posteriorment.

Esta necessitat d'educació-formació permanent ha configurat diferents formats, organitzatius i de contingut, d'acord amb els objectius proposats i les diverses situacions en què es troben les persones en les diferents etapes de la seua vida. Esta nova realitat imposa, de fet, una ampliació de l'objecte de l'educació (tradicionalment circumscribit a l'activitat escolar) i es concep ara com el dret al desenvolupament ple de la personalitat, d'acord amb el que preveu l'article 27.2 CE.

A pesar d'això, i quan centrem la nostra atenció en els serveis oferits als menors de tres anys, es pot apreciar fàcilment que a l'educació, hui dia, se li exigix, a més d'aquella finalitat, la cura dels menors amb l'objectiu de satisfer adequadament els requeriments del sistema productiu. D'esta forma, este tipus de serveis no tenen en compte exclusivament les necessitats dels menors d'estes edats, sinó també les condicions que imposen les cada vegada més exigents activitats laborals dels pares. Amb la finalitat de compatibilitzar la vida laboral i la familiar s'ha insistit especialment en el nostre país en la necessitat d'oferir determinats serveis per als menors de tres anys que permeten satisfer les seues necessitats bàsiques i coadjuven els pares a atendre les seues obligacions laborals.

En la consecució d'estos objectius de compaginació adequada de la vida laboral i de la familiar, la Comunitat Valenciana –fonamentalment a través de les previsions que figuren en la Llei 9/2003, de 2 d'abril– ha assumit un paper d'impuls decisiu d'este procés, ja que ha promogut l'adopció de mesures que determinen una millor i major coordinació dels àmbits laborals i familiars dels ciutadans (obertura de guarderies d'empresa, ampliació dels horaris d'obertura dels centres educatius...).

En tot cas, i a l'hora d'organitzar els serveis per a la infància, existixen bàsicament dos

grans models:

El model escolar o educatiu formal. Es tracta del model de servei per a la infància més conegut, extensiu i demandat, i la seua articulació s'ha produït, essencialment, a través de les escoles infantils. Este model presenta, a més, el gran avantatge de la seua normativització a través de determinades lleis, estatals o autonòmiques. En este sentit, i a partir de la LOGSE i les seues normes complementàries, primer, i la LOCE, en l'actualitat, s'ha arribat a un acceptable grau de regulació i homogeneïtzació quant a currículum i condicions estructurals, i este tram d'edat ha passat a formar part del sistema educatiu general.

El sistema educatiu no formal. Les necessitats de la infància poden ser (i són) objecte de satisfacció a través d'altres mesures de suport a la família o d'atenció als menors, alternatives a l'escolarització en els centres educatius. Este tipus de serveis, considerats habitualment com assistencials i/o lúdics, no entren normalment en competència amb el model escolar formal, ja que resulten complementaris i permeten –en una franja horària distinta o en cas de no-assistència del menor al model formal– cobrir les necessitats educatives, sanitàries, assistencials, etc., de la infància, de les famílies o d'ambdós alhora.

Com a exemples d'estos serveis podríem citar els centres oberts, les ludoteques, els espais de relació familiar, les bebeteques, els parts temàtics, els serveis a domicili, les xarxes d'ajuda veïnal, les escoles de pares, els parcs infantils comercials o les guarderies laborals o d'empresa, entre d'altres.

Si centrem la nostra anàlisi en este segon model de prestació educativa i assistencial a la menor edat, un dels aspectes principals que presenta és la regulació dispersa, confusa i parcial a la qual es troba sotmés en els casos –molt minoritaris– en què esta normativa existix.

La inexistència o, si escau, la deficient regulació legal d'este tipus de serveis entra, però, en clara col·lisió amb la importància dels valors que, com a conseqüència de la seua prestació, es troben en joc, ja que són els seus destinataris persones especialment vulnerables per raó de la seua edat, necessitades d'una específica atenció en diferents àmbits –sanitari, de prevenció de riscos, d'evacuació, de qualificació del personal, etc.

Esta especial necessitat de protecció i, especialment, la naturalesa educativa que, al costat de la faceta assistencial, han de presentar estos serveis, determina en definitiva que els serveis inserits dins d'este model educatiu no formal no puguen registrar-se simplement per la normativa general de seguretat i higiene a la qual es troben sotmesos la resta d'establiments públics i és necessari, per contra, que es dicte una normativa específicament dissenyada per a este tipus de centres que tinga en compte els requeriments que planteja el segment de la població a la qual es troben dirigits.

Com a conseqüència de tot el que hem exposat, en la tramitació de la present queixa d'ofici es va instar la Conselleria de Cultura, Educació i Esport perquè ens informara sobre els següents aspectes:

- Regulació vigent, a hores d'ara, en el sector de l'educació no formal, destinada als menors de 3 anys, en els diferents àmbits susceptibles de normativització i, especialment, en l'àmbit de la seguretat, la higiene i la qualificació del personal que hi estiga al servei de la cura i la formació dels menors.

- Xarxa de centres d'educació no formal, dependents de la Generalitat Valenciana o de titularitat privada, que existix en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La queixa continua tramitant-se en el moment de tancar este Informe anual, que ara presentem a les Corts Valencianes, perquè no han tingut entrada en esta institució totes les sol·licituds d'informe que vam interessar.

Queixa iniciada d'ofici núm. 32/2004 (expedient núm. 041678) sobre l'escolarització d'una xiqueta tetraplègica (data d'incoació: 29.09.04).

L'art. 27 de la Constitució espanyola consagra el dret de tothom a l'educació i el seu art. 50 obliga els poders públics, com a principi rector de la política social i econòmica, a realitzar una política de previsió, tractament i rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals hauran de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan especialment per al gaudi dels drets reconeguts en el títol I de la Constitució. Estos preceptes van legitimar la intervenció del defensor de poble valencià, el Síndic de Greuges, en el cas d'una xiqueta tetraplègica de 6 anys que no va poder ser escolaritzada en un col·legi d'educació especial de Vila-real (Castelló), ja que necessitava ser atesa per una persona, una ATS que controlara el seu dispositiu de respiració permanentment.

D'acord amb això, va resultar convenient interessar de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i, en concret, de la Direcció Territorial de Castelló, informació suficient sobre la realitat de la no-escolarització de la xiqueta tetraplègica en el centre docent on tenia assignada una plaça per falta de personal especialitzat, per la qual cosa vam incoar la present queixa d'ofici.

En este sentit, vam demanar a la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport que ens remetera informació suficient sobre les circumstàncies que concorrien en el present supòsit, especialment, de la veracitat dels fets i, en cas de ser certs, de les mesures adoptades per a pal·liar la situació.

La comunicació rebuda de la Direcció General d'Ensenyament donava compte, en síntesi, de les actuacions portades a terme per l'administració educativa per atendre les necessitats educatives de la xiqueta, ingressada en la Unitat de Vigilància Intensiva Pediàtrica de l'Hospital General de Castelló des del seu naixement, tal com va confirmar l'informe adjuntat i del qual es desprenia que “encara no disposava de l'alta mèdica”.

Fins al present curs escolar, la xiqueta va ser atesa per la unitat pedagògica de l'esmentat Hospital General.

L'administració educativa, a pesar de considerar dubtosa una escolarització sense l'alta mèdica, amb la consideració de les circumstàncies, i d'acord amb l'art. 27 de la

Constitució, va elaborar el preceptiu dictamen d'escolarització en data 31 de març de 2004 i va determinar l'escolarització amb caràcter progressiu de la xiqueta en el centre d'educació especial La Panderola de Vila-real, en principi en un període de dos hores diàries, de 10 a 12.

El problema es va plantejar respecte de la necessitat de prestar un servei adequat amb personal qualificat i competent. Per a això, des de Sanitat es va posar a la disposició del centre de Vila-real un ATS per a l'atenció de la xiqueta en el període d'estada en el centre i la Conselleria de Cultura, Educació i Esport va assumir la solució del problema del transport escolar, per la qual cosa va sol·licitar a l'Hospital General de Castelló, en data 4 d'octubre, i a la Conselleria de Sanitat l'aclariment necessari sobre el personal competent respecte de les accions que requeria l'alumna durant el transport amb l'objecte de poder realitzar este trasllat, ruta i curador competent, en les millors condicions de seguretat.

Consta en l'expedient, així mateix, la següent documentació: informe de gener de 2003, dictamen d'escolarització, sol·licitud de l'informe a l'Hospital General de Castelló per al transport, resposta de l'Hospital i sol·licitud de concreció a l'Hospital General i a la Conselleria de Sanitat.

La resolució favorable de la qüestió plantejada no va ser obstacle perquè esta institució, com a garant dels drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia, realitzara diverses consideracions, ja que la Constitució espanyola, en el seu art. 49, recomana als poders públics realitzar una política de previsió, tractament i rehabilitació a favor dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals cal prestar l'atenció especialitzada que requerixen i emparar-los per al gaudi dels drets que la nostra carta magna reconeix a tots en el títol I, i entre estos, el dret a l'educació, en termes d'igualtat efectiva.

D'altra banda, la LOGSE (Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu), reconeix en el seu art. 36 el dret que assistix l'alumnat amb necessitats educatives especials, ja siguen temporals o permanents, a disposar dels recursos necessaris per assolir, dins el sistema educatiu, els objectius establits, amb caràcter general, per a tot l'alumnat.

I l'art. 37 del mateix cos legal disposa que, per assolir les finalitats assenyalades en l'article, el sistema educatiu haurà de disposar de les especialitats corresponents i de professionals qualificats, com també dels mitjans i materials necessaris per a la participació en el procés d'aprenentatge dels alumnes amb necessitats educatives especials.

La Llei orgànica 9/1995, de 20 de novembre, de participació, avaluació i govern dels centres docents, en la seua disposició addicional segona, referida a l'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials, aplicables a centres docents sostinguts amb fons públics, independentment de la seua titularitat, establix que "les administracions educatives hauran de dotar els centres dels recursos necessaris per atendre adequadament estos alumnes. Els criteris per a determinar estes dotacions seran els mateixos que per als centres sostinguts amb fons públics".

Esta disposició és, d'altra banda, congruent amb el principi d'igualtat establert en l'art. 14 de la Constitució espanyola i la seua finalitat no és una altra que fer efectiu el dret dels alumnes amb necessitats educatives especials a una educació de qualitat i és, per això, que l'Administració educativa de la Generalitat Valenciana, en la mesura que té atribuïdes, d'acord amb l'art. 35 de l'Estatut d'Autonomia, totes les competències en matèria d'educació, està obligada a garantir les condicions, mesures i mitjans necessaris perquè estos alumnes puguen progressar en el seu desenvolupament i procés d'aprenentatge en un context de màxima integració.

Conseqüentment amb tot el que s'ha dit més amunt, els alumnes amb necessitats educatives especials tenen dret que l'Administració educativa els facilite l'accés als recursos, mitjans materials o ajudes específiques per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte als altres alumnes, de tal manera que puguen arribar als objectius educatius establerts amb caràcter general per a tots els alumnes. Donem compte en l'annex que acompanyem amb este Informe anual dels pronunciaments formulats amb motiu de la queixa de referència.

Queixa iniciada d'ofici núm. 34/2004 (expedient núm. 041717) sobre les deficients instal·lacions docents (data d'incoació: 04.10.04).

Ens vam fer ressò de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació sobre el CP Benidoleig que no reunia els requisits mínims que estableix la legislació vigent. Segons estes informacions, les quatre aules que tenia el centre no eren suficients per a acollir els alumnes, que havien passat de 52 a 111 en pocs anys. Així mateix, s'indicava que el col·legi no tenia aules per a destinar-les a gimnàs o biblioteca i la presència d'un barracot al pati impedia que poguera ser utilitzat.

Vam demanar informació a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i, concretament, a la seua Direcció Territorial a Alacant, perquè ens informara de la veracitat dels fets i, en cas de ser certs, les mesures adoptades per a pal·liar la situació, ja que es va incoar una investigació d'ofici.

La investigació es va iniciar davant la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport d'Alacant.

Queixa iniciada d'ofici núm. 35/2004 (expedient núm. 041718) sobre l'acumulació d'escombraries i de residus a l'IES Torreta-Castelar (data d'incoació: 04.10.04).

Segons sembla, al pati de l'IES Torreta-Castelar hi havia acumulació d'escombraries i de residus des de feia diversos anys. Segons diverses informacions, al pati de l'institut s'acumulaven pots de cartró i metall apilats per terra, fulles seques, papers bruts, arbustos que creixen pertot arreu, papereres trencades, bosses d'escombraries, arbres que duen més d'un any sense podar, i s'hi produïen actes vandàlics habituals els caps de setmana, etc.

Amb l'objecte de contrastar les notícies periodístiques esmentades, es va incoar d'ofici una investigació, dirigida a la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport

d'Alacant i a l'Ajuntament d'Elda, amb l'objecte de conèixer la realitat d'estos fets i d'altres circumstàncies concurrents i, especialment, les mesures adoptades per a pal·liar esta situació. En el moment de tancar este Informe que ara presentem a les Corts Valencianes no ha conclòs la tramitació d'esta queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 36/2004 (expedient núm. 041719) sobre la necessitat d'un professor de suport per a un xiquet amb paràlisi cerebral (data d'incoació: 15.10.04).

Un menor resident a la ciutat d'Alacant, que té una paràlisi cerebral que li impediix traslladar-se per si mateix, no havia estat escolaritzat per la falta de dotació d'una plaça per a un educador o educadora en el centre que li havia estat assignat. La plaça havia estat concedida per resolució de 27 de juliol, però el primer dia de classe la persona que l'havia d'ocupar no es trobava al centre.

Este va ser el problema que va motivar l'obertura d'una investigació que es va iniciar d'ofici i que es va dirigir a la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport en demanda d'informació, atés que és un compromís especial assumit per esta institució la salvaguarda dels drets dels menors que tenen alguna discapacitat.

En el moment de tancar este Informe anual a les Corts Valencianes i en virtut de les nombroses gestions realitzades davant les administracions públiques afectades, el problema està en vies de solució favorable.

Queixa iniciada d'ofici núm. 41/2004 (expedient núm. 041759) sobre la violència en les aules (data d'incoació: 08.10.04).

En els últims anys Espanya ha esdevingut un país receptor d'immigrants, la qual cosa ha comportat un profund canvi demogràfic que afecta tots els àmbits socials. No obstant això, on segurament més incidix la creixent presència de minories ètniques, culturals i religioses, al nostre país, és en les escoles, i esta circumstància obliga l'Administració pública a donar una resposta decidida i eficaç, ja que són les diverses administracions educatives les que han d'afrontar, amb valentia, el repte que per al sistema educatiu implica la integració social d'una població escolar heterogènia i han de perseguir, en tot cas, com a finalitat última, la igualtat de tots amb vista a l'accés a l'educació, a les beques i ajudes a l'estudi, etc., sense cap discriminació i fer efectiu el principi, constitucionalment consagrat, a la igualtat.

És en l'escola on veritablement pot assolir-se l'efectiva integració social de la població immigrant, per la qual cosa, a partir del respecte absolut a les diferents identitats culturals i del dret inqüestionable de tots a l'educació en condicions d'igualtat efectiva, és necessari construir una escola oberta a la diversitat cultural que, amb un esperit conciliador i generós, entenga la diversitat ètnica, religiosa, etc., com un element enriquidor, amb l'eliminació de tot vestigi de racisme o xenofòbia o qualsevol altra forma d'exclusió social i evitar la marginació o la creació de guetos.

Tanmateix, durant els últims mesos estem assistint, de manera creixent, a situacions de conflicte, agressions i amenaces racistes a alumnes, ja siguen immigrants, ja siguen

espanyols, en les aules d'alguns centres docents de la Comunitat Valenciana. Per això, vam considerar procedent obrir d'ofici una queixa a fi de determinar si la violència detectada en algunes aules constituïx un fet puntual o si estem assistint a un conflicte real de violència de tall racista o xenòfob.

A la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, i a fi d'iniciar les nostres investigacions, vam sol·licitar informació suficient sobre els següents aspectes:

- Si l'Administració educativa havia organitzat o participat en jornades, congressos, seminaris, realitzat estudis epidemiològics, intercanvi d'experiències amb altres administracions o qualsevol altra actuació per prendre coneixement general del problema de la violència escolar.
- Quins mecanismes o protocols d'actuació o de col·laboració s'havien establert, si escau, amb altres administracions públiques (especialment amb els serveis socials municipals i amb la Conselleria de Sanitat) per valorar si els episodis de violència sorgits obeïxen a factors externs, no escolars, pròpiament dits.
- Existència o no de plans de formació que capaciten el professorat, els equips directius dels centres escolars i la inspecció educativa quant a la prevenció i actuació una vegada detectat el problema. En el mateix sentit que això anterior, plans o actuacions dirigides a la formació de les famílies.
- Existència de mitjans personals diferents als docents com ara equips d'orientació psicopedagògics, equips de treballadors socials, personal encarregat de la vigilància dels espais físics en els quals es poden produir episodis de violència, etc.
- Existència d'algun pla o projecte global de prevenció de la violència escolar als centres educatius de la Generalitat Valenciana. En cas afirmatiu, si en l'elaboració d'estos plans han intervingut tots els sectors implicats (centres, alumnes i associacions de pares i mares).
- Pel que fa als alumnes, quines actuacions s'estaven portant a terme per abordar el problema de la violència escolar, com ara la formació de l'alumnat en valors de tolerància respecte de la diversitat i la dignitat humana; l'acció dels tutors de control dels alumnes amb problemes, el seu seguiment, fomentar la participació d'alumnes a través de "comitès de convivència" o "alumnes mediadors", l'existència en els centres escolars de programes específicament dirigits als agressors i a les víctimes, entre altres.
- Mesures adoptades, si escau, quant a la vigilància dels espais (patis d'esbarjo o lavabos) especialment proclius a episodis de violència, l'eliminació o reducció d'espais de difícil vigilància i, si escau, instruccions dirigides als serveis d'inspecció educatives per a garantir estes actuacions.
- Nombre d'expedients disciplinaris oberts a alumnes en els centres sostinguts amb fons públics durant el curs 2003/04 per la comissió de faltes greus i molt greus en els termes del Decret del Consell 246/1991, de 23 de desembre, sobre els drets i els deures dels alumnes docents de nivells no universitaris de la Comunitat Valenciana.

- Nombre d'assumptes relatius a episodis de violència escolar que van ser remesos a la Fiscalia de Menors durant el curs 2003/04.

La tramitació de la queixa no ha conclòs en el moment de tancar este Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 50/2004 (expedient núm. 041824) sobre la ràtio d'alumnes d'educació infantil (data d'incoació: 21.10.04).

La fixació de la ràtio d'alumnes que correspon observar en les unitats d'educació infantil constituïx, en l'actualitat, una qüestió de la més alta importància si es té en compte la repercussió que pot tenir sobre la qualitat del servei oferit a estos menors i, especialment, sobre les possibilitats d'atenció que s'hi dispense. Per contra, es tracta d'una qüestió que es troba en una situació d'anomia legislativa.

En efecte, la fixació de les ràtios en este tipus de centres es va produir, per primera vegada, en l'annex IV de la resolució de 31 de març de 1989 de la Direcció General de Centres i Promoció Educativa sobre les normes d'admissió de l'alumnat per al curs escolar 1989-90. A partir d'esta data es van fixar les ràtios en les disposicions legals –al principi resolucions, més tard ordres– sobre l'admissió de l'alumnat que, amb caràcter regular per cursos acadèmics, es publicaven. L'última va ser l'Ordre de 10 de març de 1994, en l'annex IV del qual se'n determinaven per al curs acadèmic 1994-95.

No obstant això, i com a conseqüència de la implantació de la Llei orgànica d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE), les disposicions sobre l'admissió de l'alumnat van canviar, de manera que es va promulgar un nou Decret, el desenvolupament del qual es va produir mitjançant l'Ordre de 7 de febrer de 1995, per la qual es regula el procediment d'admissió de l'alumnat en els centres d'educació infantil, educació primària i educació secundària de la Comunitat Valenciana sostinguts amb fons públics. En esta Ordre ja no apareix cap ràtio per als centres de 0 a 3 anys. Segons indica l'Administració implicada, d'això és possible deduir que les ràtios establides en les ordres anteriors ja no tenien vigència, atés que es referien amb caràcter puntual a les aplicables per al curs acadèmic següent al de la seua publicació.

La LOGSE va ser desenvolupada, entre altres, pel Reial Decret 1004/1991, de 14 de juny, sobre els requisits mínims dels centres que impartisquen ensenyaments de règim general no universitaris i s'establix en l'art. 13 una sèrie de ràtios per a este tipus de centres. Davant l'absència de normativa autonòmica pròpia i a partir del curs 1994-95, estes ràtios van ser preses com a referència, encara que no es va dictar cap instrucció per a la seua aplicació.

Segons es deduïx de les investigacions realitzades amb motiu de la queixa núm. 2004/0169, el 22 de juliol de 2002, el director general de centres docents va comunicar a les direccions generals de Cultura i Educació que s'aplicaren les ràtios establides en el Reial Decret 1004/1991, ja que es tenia coneixement que en alguna de les escoles infantils dependents de la Conselleria no era atesa la demanda sobre la base que es continuaven aplicant ràtios no vigents.

Amb data 23 de desembre de 2002 va ser publicada la Llei orgànica 10/2002 de qualitat de l'educació (LOCE). Com a conseqüència del seu desenvolupament, es va promulgar el Reial Decret 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen uns nous requisits mínims. Per la seua disposició derogatòria única es va derogar el Reial Decret 1004/1991 i, en la seua disposició final segona, s'establix que correspon dictar al Ministeri d'Educació, Cultura i Esport i als òrgans competents de les comunitats autònomes les disposicions de desenvolupament.

Com que este Reial Decret fa referència a les escoles infantils (amb alumnes de 3 a 6 anys d'edat), però no als centres d'educació preescolar (amb alumnes de 0 a 3 anys), la conseqüència que en cal extraure és que ens trobem en situació d'absència de regulació. En l'informe que ens van remetre amb motiu de la queixa anteriorment referenciada ens indicaven que es trobava en fase d'elaboració i negociació una normativa nova, amb la qual es tractaria de pal·liar este buit legal.

Com que es va iniciar el curs acadèmic 2004/2005, en què, precisament, es produïx este buit legislatiu, va resultar necessari, segons el parer d'esta institució, investigar la situació de les escoles d'educació infantil en relació amb este aspecte i a este efecte es va instar informació a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport perquè ens informara de la veracitat dels fets i de les mesures adoptades per a pal·liar-ne la situació.

Les investigacions iniciades d'ofici en relació a la situació expressada no han conclòs en el moment de tancar este Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 51/2004 (expedient núm. 041825) sobre la política d'integració d'alumnes immigrants a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 26.10.04).

La societat espanyola ha experimentat en les últimes dècades un procés intens de recepció de població immigrant que l'ha convertit –davant la seua configuració anterior com a societat netament emigrant– en un grup social d'acollida de persones procedents de diferents àmbits culturals, cadascuna d'elles amb els seus propis costums, hàbits socials i, fins i tot, mitjans de comunicació propis.

La conversió de la societat espanyola en una societat multicultural ha determinat que haja hagut de plantar cara, en un espai de temps relativament breu, a nombrosos reptes d'adaptació de les seues estructures i, especialment, d'integració social dels immigrants.

Entre els diferents àmbits necessitats d'una atenció especial quan es tracta d'integrar les persones que cada any arriben al nostre país destaca, sens dubte, l'educatiu.

L'educació, en efecte, ocupa un paper del màxim protagonisme en el procés d'integració social dels immigrants, perquè permet la inserció d'estes persones en el cos social des de la infància, els oferix una formació integral tant educativa com personal i crea una comunicació i educació necessàries en el respecte, en el complet cos social objecte de la integració.

D'altra banda, esta institució no pot desconèixer que l'educació constituïx un dret fonamental de totes les persones, especialment en les etapes definides com d'educació obligatòria, la satisfacció de la qual ha de ser promoguda i garantida pels poders públics.

D'acord amb tot això, vam demanar informació a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport sobre les mesures adoptades per promoure, afavorir i garantir la integració social dels immigrants en l'àmbit educatiu de la Comunitat Valenciana.

Les investigacions iniciades d'ofici en relació a la situació expressada i d'acord amb els fonaments assenyalats es van dirigir fonamentalment a la Secretaria Autònoma d'Educació de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a la qual vam instar perquè ens informara de les mesures adoptades per promoure, afavorir i garantir la integració social dels immigrants en l'àmbit educatiu i sobre les mesures adoptades per garantir l'efectivitat del dret a l'educació i la integració social dels immigrants en el sistema educatiu.

Especialment li vam sol·licitar:

a) Dades globals de l'alumnat matriculat:

- Nombre global d'alumnes matriculats en el sistema públic d'ensenyament de la Comunitat Valenciana (centres públics i privats concertats, en tots els seus nivells educatius) i, dins d'estos, la indicació del nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, a més de la distribució per sexes de l'alumnat, fer constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

- Nombre global d'alumnes matriculats en els centres de cadascuna de les províncies de la nostra Comunitat (centres públics i privats concertats, en tots els seus nivells educatius) i, dins d'estos, la indicació del nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, addicionalment distribució per sexes de l'alumnat, fent constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

- Nombre global d'alumnes matriculats en els centres de cadascun dels municipis de la nostra Comunitat (centres públics i privats concertats, en tots els seus nivells educatius) i, dins d'estos, la indicació del nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola i addicionalment de la distribució per sexes de l'alumnat, fer constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

b) Dades corresponents a cada cicle educatiu:

- Nombre global d'alumnes matriculats en el sistema públic d'ensenyament de la Comunitat valenciana (centres públics i privats concertats, en tots els seus nivells educatius) en cadascun dels diferents cicles educatius i, dins d'estos, la indicació del nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, addicionalment de la distribució per sexes de l'alumnat, fer constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

- Nombre global d'alumnes matriculats en els centres de cadascuna de les províncies de la nostra Comunitat (centres públics i privats concertats, en tots els seus nivells educatius) en cadascun dels diferents cicles educatius i, dins d'estos, la indicació del nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, addicionalment de la distribució per sexes de l'alumnat, fer constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

- Nombre global d'alumnes matriculats en els centres de cadascuna dels municipis de la nostra Comunitat (centres públics i privats concertats, en tots els seus nivells educatius) en cadascun dels diferents cicles educatius i, dins d'estos, la indicació del nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, addicionalment de la distribució per sexes de l'alumnat, fer constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

c) Dades de l'alumnat per tipus de centre:

- Nombre global d'alumnes matriculats en els centres públics de la Comunitat Valenciana i, dins d'estos, el nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, addicionalment de la distribució per sexes de l'alumnat, que feren constar expressament el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

- Nombre global d'alumnes matriculats en els centres privats concertats de la Comunitat Valenciana i, dins d'estos, el nombre d'alumnes que no tinguen la nacionalitat espanyola. Així mateix, addicionalment de la distribució per sexes de l'alumnat. De la mateixa manera, el nombre d'alumnes no espanyols que, en el procés d'admissió, hagueren sol·licitat lloc escolar en este tipus de centres, amb la indicació del nombre d'alumnes que els hagueren aconseguit, centre assignat i nacionalitat del sol·licitant i, expressament, el nom del centre i el nombre d'alumnes immigrants matriculats.

- Informe amb les dades anteriors, desglossades segons el cicle educatiu que cursen els alumnes, amb la indicació expressa del nom del centre i del nombre d'alumnes immigrants matriculats.

d) Dades de procedència de l'alumnat:

- Informe i consignació, en cadascuna de les dades anteriorment sol·licitades, de la nacionalitat dels alumnes que no siguen espanyols.

e) Mesures concretes adoptades per l'Administració educativa per garantir la integració social dels immigrants, especialment, per compensar les dificultats d'aprenentatge derivades del desconeixement inicial de la llengua castellana o valenciana.

L'expedient de referència iniciat d'ofici no ha conclòs en el moment de tancar este Informe anual que ara presentem a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 59/2004 (expedient núm. 041877) sobre la no-dotació d'un professor de suport a un alumne que patix de tetraplegia (data d'incoació: 04.11.04).

Es va resoldre l'obertura de la queixa de referència perquè ens vam assabentar que un menor no havia pogut iniciar el curs escolar perquè la Conselleria d'Educació no havia dotat d'educador el centre docent que li va ser assignat. La Direcció Territorial d'Educació a Alacant va emetre una resolució al juliol en què aprovava l'escolarització de l'alumne en el primer curs de primària del CP Príncep En Joan Manuel de Villena, on seria atès per especialistes en Pedagogia Terapèutica, Fisioteràpia, Logopèdia i un educador amb caràcter permanent. El centre tenia cobertes totes les places docents, excepte la de l'educador.

Paral·lelament, per interessar informació a la Direcció Territorial de la Conselleria d'Educació a Alacant i tenint en compte que el curs escolar estava ja avançat, personal d'esta institució va realitzar diverses gestions davant la Direcció General de Funció Pública, en què se'ns va referir que la provisió del lloc d'educador del CP Príncep en Joan Manuel estava creat i constava de dotació pressupostària i el vistiplau de pressupostos, si bé, faltava seleccionar l'educador.

La Direcció Territorial d'Educació a Alacant no havia rebut l'autorització de Funció Pública, per la qual cosa prossegueix la nostra actuació, en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes, tot i que la qüestió plantejada estava en vies de solució favorable.

Queixa iniciada d'ofici núm. 68/2004 (expedient núm. 042020) sobre la dotació insuficient de personal docent, especialistes per a impartir ensenyaments de música i educació física en centres públics d'educació especial (data d'incoació: 25.11.04).

Diversos directors de centres docents sostinguts amb fons públics, d'educació especial, van donar compte al Síndic de Greuges de la dotació insuficient de personal docent especialista en ensenyaments de música i educació especial que contravé l'art. 15 del Reial Decret 1537/2003 i que, d'acord amb l'art. 19 de la LOCE, estableix que "l'ensenyament de la música, educació física [...] serà impartida per mestres amb les especialitats corresponents".

És per això que vam incoar d'ofici una investigació dirigida, fonamentalment, a la Secretaria Autonòmica d'Educació en demanda d'informació suficient sobre la qüestió plantejada, sense que en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes haja conclòs la seua tramitació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 70/2004 (expedient núm. 042074) sobre la demora en substitució de personal docent en un IES (data d'incoació: 12.12.04).

En el moment de tancar el present Informe anual a les Corts Valencianes, no ha conclòs la tramitació de la queixa incoada d'ofici, ja que ens vam assabentar que l'Administració estava demorant la substitució d'un professor del Departament de Dibuix per baixa per malaltia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 73/2004 (expedient núm. 042096), sobre la instal·lació d'una torre per a la línia elèctrica d'alta tensió als voltants d'un IES amb aules prefabricades a Torreveija (data d'incoació: 09.12.04).

Les investigacions iniciades d'ofici per resolució del Síndic de Greuges de 9/12/04 sobre la situació expressada es van dirigir a l'Ajuntament de Torreveija i als serveis territorials de la Conselleria d'Educació a Alacant i està pendent de concloure la tramitació ordinària de l'expedient de referència.

Queixa iniciada d'ofici núm. 74/2004 (expedient núm. 042097) sobre deficiències en instal·lacions docents (data d'incoació: 9.12.04).

La falta de visat de fi d'obra i de llicència d'ocupació en un IES d'Alacant i, en conseqüència, la impossibilitat de contractar subministraments de gasoli, extintors, manteniment d'ascensors, etc., i d'utilitzar les pistes esportives a causa de l'acumulació d'enderrocs i de no haver acabat, entre d'altres, les obres en el gimnàs, va motivar que la incoació d'ofici de la queixa de referència. Vam dirigir la investigació, fonamentalment, a l'Administració educativa, per tal de defensar el dret de tothom, constitucionalment consagrat, a accedir en condicions d'igualtat efectiva i real a un ensenyament de qualitat, una igualtat a què difícilment podrà arribar-se si l'Administració pública no disposa els recursos necessaris que permeten adaptar la xarxa actual de centres docents a les necessitats fixades per la LOGSE perquè les etapes de provisionalitat d'adaptació dels centres docents no es prolongue en el temps.

En el moment de tancar este Informe està encara en curs la investigació empresa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 75/2004 (expedient núm. 042098) sobre la negativa de l'alumnat d'un IES d'Alzira a acudir a classe per falta de calefacció (data d'incoació: 21.12.04).

La perforació de la caldera del sistema de calefacció d'un IES i la passivitat de l'Administració educativa en la seua reparació va motivar la protesta i la negativa de l'alumnat a acudir a classe i la incoació d'una investigació d'ofici pel Síndic de Greuges, dirigida fonamentalment a la Direcció Territorial a València de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, en demanda d'informació sobre les mesures adoptades per l'Administració educativa per reparar o substituir la caldera, així com la data en què els treballs conclourien, si bé en el moment de tancar este Informe anual no ha tingut entrada en esta institució cap escrit en el sentit indicat, per la qual cosa prossegueixen les nostres actuacions.

Queixa iniciada d'ofici núm. 76/2004 (expedient núm. 042099) sobre la situació d'insalubritat en aules prefabricades on s'impartixen classes d'educació infantil per existència de rates (data d'incoació: 21.12.04).

La passivitat del consistori i de l'Administració educativa per resoldre una situació de insalubritat en aules prefabricades on s'impartixen classes d'educació infantil, per l'existència de rates, va motivar que el Síndic de Greuges, i a l'empara del que disposa

l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, acordara la incoació d'ofici de la queixa de referència. La tramitació d'esta queixa no ha conclòs en el moment de tancar l'Informe que ara presentem a les Corts Valencianes.

Queixa iniciada d'ofici núm. 77/2004 (expedient núm. 042100) sobre el retard de l'Administració educativa a dotar de personal especialitzat per a atendre alumnes amb necessitats educatives especials (data d'incoació: 21.12.04).

La denúncia formulada per pares d'alumnes amb necessitats educatives especials a causa de la no-incorporació d'educadors a diversos col·legis públics i, en conseqüència, la no-realització de les activitats escolars i lúdiques previstes en el programa pedagògic del present curs escolar, va donar lloc que, mitjançant una resolució del Síndic de Greuges, de conformitat amb l'art. 9.1 de la Llei reguladora d'esta institució, es disposara la incoació d'ofici de l'expedient de referència, la tramitació del qual prossegueix en la data de tancament de l'Informe que presentem ara a les Corts Valencianes.

V. OCUPACIÓ PÚBLICA

Queixa iniciada d'ofici núm. 49/2003 (expedient núm. 031579) sobre la situació de la temporalitat en l'ocupació en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 12.12.03).

La plena acceptació dels nostres pronunciaments per les administracions públiques afectades en la queixa assenyalada (Informe 2003, pàg. 125) va comportar el tancament i l'arxivament de l'expedient incoat a este efecte d'ofici, per la qual cosa, donem compte en l'annex que acompanyem amb este informe de la resolució que vam dirigir a totes les universitats públiques de la Comunitat Valenciana.

Queixa iniciada d'ofici núm. 50/2003 (expedient núm. 031590) sobre la supressió d'un ATS dels dos que atendien les guàrdies d'urgència en un centre de salut d'Aspe (Alacant) (data d'incoació: 16.12.03).

D'acord amb el que disposa l'art. 30.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, i atés el comunicat en el seu informe per la Direcció General de Recursos Humans, vam resoldre el tancament d'esta queixa, ja exposada en el nostre Informe anterior (pàg. 125-126), ja que no se'n despenia que l'actuació d'esta Administració haguera vulnerat algun dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia, atés que, segons s'explicava, no es va suprimir una plaça d'ATS de la plantilla del centre de salut d'Aspe, sinó que es van reorganitzar els recursos humans existents per a la prestació del servei.

Queixa iniciada d'ofici núm. 53/2003 (expedient núm. 031607) sobre la convocatòria de concursos generals de provisió de llocs de treball en tots els grups del sector d'Administració general des de l'any 2000 (data d'incoació: 18.12.03).

La Direcció General d'Administració Autònoma, a la qual vam sol·licitar informació

sobre el desenvolupament de processos de provisió de llocs de treball en el sector Administració General, d'acord amb la nostra recomanació de 16 d'abril de 2004, ens va donar compte de la convocatòria de successius concursos generals i singularitzats de provisió de llocs; entre els primers, destaquen els relatius als grups C, D i E per la seua importància numèrica, a més d'un elevat nombre de convocatòries de llocs singulars pels sistemes de concurs i lliure designació, per la qual cosa, tot celebrant que, en definitiva, s'acceptara la resolució dictada en la data *ut supra* que apareix íntegrament reproduïda en l'annex que acompanyem amb este informe, vam tancar les investigacions iniciades tot confiant que el procés de convocatòries iniciat continuara desenvolupant-se progressivament.

La queixa de referència es va iniciar en l'exercici anterior, tal com vam reflectir en l'Informe corresponent a l'any 2003 (pàg. 126).

Queixa iniciada d'ofici núm. 54/2003 (expedient 031608) sobre el control del contingent de discapacitats en l'empresa privada (data d'incoació: 18.12.03).

Amb motiu de la queixa iniciada d'ofici, ressenyada en el nostre Informe anterior (pàg. 126), d'acord amb el que preveu l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, vam sol·licitar a la Direcció General de Treball i Seguretat Laboral un informe sobre el nombre d'actuacions portades a terme per la Inspecció de Treball i Seguretat Social en cadascuna de les tres províncies de la Comunitat Valenciana durant els anys 2002 i 2003 tendents a conèixer el grau de compliment de l'art. 38.1 de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids.

La Direcció General de Treball i Seguretat Laboral, després de l'obtenció de les dades necessàries per a donar resposta a la qüestió plantejada, va remetre un informe al Síndic de Greuges amb data d'eixida de 26 de febrer de 2004.

El Síndic de Greuges va remetre a la Direcció General de Treball un escrit en què justificava recepció de l'informe esmentat i formulava, al seu torn, una recomanació en la qual es va suggerir un increment de col·laboració de l'esmentada Direcció amb l'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social amb vista a fomentar la verificació del compliment de la normativa sobre la reserva de llocs de treball o mesures alternatives excepcionals per a treballadors discapacitats, recomanació que figura en el text de la resolució que reproduïm en l'annex que acompanyem amb este Informe.

En virtut del que hem exposat, la Direcció General de Treball i Seguretat Laboral va emetre un informe en què va manifestar l'acceptació de l'esmentada recomanació amb la finalitat referida, d'acord amb les competències que, quant a la inspecció de treball i seguretat social i en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, s'establixen en la Llei 42/1997, de 14 de novembre, d'ordenació de la inspecció de treball i seguretat social. Quant a la queixa, ens va assenyalar que la Direcció General de Treball i Seguretat Laboral estava executant un conjunt d'actuacions necessàries a fi de conèixer el grau de compliment per les empreses de les tres províncies de la Comunitat Valenciana de la reserva de llocs de treball per als minusvàlids o, si no, les mesures alternatives adoptades, legalment previstes, en el desenvolupament de les quals i d'acord amb la Llei 42/1999 està intervenint la Inspecció de Treball i Seguretat Social. La Direcció General de Treball es

va comprometre a facilitar les informacions, els antecedents i les dades rellevants quant a l'exercici de la funció inspectora amb relació a la verificació del compliment de reserva, per la qual cosa, tenint en compte tot el que s'ha dit més amunt, vam tancar l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 16/2004 (expedient núm. 040541) sobre llocs de treballadors socials adscrits a l'àmbit docent (data d'incoació: 23.02.04).

És un fet constatat que, en els últims anys, la violència en els centres educatius, fonamentalment en els instituts d'educació secundària, ha anat creixent i es manifesta tant entre alumnes, com dels alumnes cap als professors. Els factors exògens que la provoquen són, bàsicament, d'índole social i familiar.

El Defensor del Poble va publicar a l'any 2000 un informe especial titulat *Violència escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria*. S'hi abordava el problema de manera integral i es feia referència a altres professionals, per exclusió dels docents, relacionats amb l'educació i referent a això es recomanava a les administracions locals que coordinaren les seues polítiques de família, joventut, cultura i “en general les seues polítiques socials” perquè “existix una evident relació entre molts supòsits de violència escolar i les circumstàncies familiars i socioeconòmiques dels alumnes”. Més concretament, va recomanar a les administracions educatives la necessitat de valorar la possibilitat d'incorporar, als equips o serveis d'orientació dels centres, treballadors socials que pogueren estendre la labor d'estos equips a àmbits i contextos aliens al centre, especialment la família.

El treballador social en l'àmbit educatiu no té cenyida la seua pràctica a qüestions relatives a violència, sinó també a l'absentisme escolar perquè hi concorren causes d'índole social i familiar.

En virtut del que s'ha dit més amunt es va proposar la iniciació d'una investigació d'ofici sobre la suficiència de llocs de treballadors socials adscrits a l'àmbit docent de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i es va demanar a la Secretaria Autònoma d'Educació informació sobre els següents aspectes:

- Nombre d'instituts d'educació secundària amb distinció per cadascuna de les tres províncies que formen la Comunitat Valenciana;
- Nombre d'alumnes que reben ensenyament en instituts d'ensenyament secundari, amb la distinció per cadascuna de les tres províncies que formen la Comunitat Valenciana;
- Nombre i ubicació dels serveis psicopedagògics municipals;
- Nombre, adscripció orgànica i ubicació de treballadors socials que presten servei en l'àmbit competencial d'esta Direcció General.
- Nombre d'expedients disciplinaris tramitats a alumnes que reben el seu ensenyament en instituts d'educació secundària amb la distinció per cadascuna de les tres províncies

que formen la Comunitat Valenciana;

- Nombre de comunicacions realitzades a les fiscalies de menors en relació amb actes comesos per alumnes que reben el seu ensenyament en instituts d'educació secundària amb la distinció per cadascuna de les tres províncies que formen la Comunitat Valenciana;
- índexs d'absentisme corresponents discriminats per edats i província, així mateix, en instituts d'educació secundària.

A la Direcció General d'Ensenyament vam formular una recomanació que vam basar en els fonaments que s'exposen a continuació.

El marc normatiu a què ens hem de referir és la disposició addicional segona de la Llei 8/1985, de 3 de juliol, orgànica reguladora del dret a l'educació segons la qual les corporacions locals han de cooperar amb les administracions educatives competents, en el marc del que s'establix per la legislació vigent i, si escau, en els termes que s'acorden amb estes..., així com en la vigilància del compliment de l'escolaritat obligatòria.

A més, la Llei valenciana 7/1994, de 5 de desembre, de la infància, encomana a les administracions locals, a través dels seus serveis socials, funcions de prevenció, informació, promoció i reinserció social en matèria de menors, amb la col·laboració amb la Generalitat Valenciana en l'orientació i el seguiment que requerisquen la intervenció en el mateix medi del xiquet (art. 5). Més concretament, l'art. 18 de la Llei encomana als ajuntaments la implantació de programes d'accessibilitat per a xiquets i menors que preveuen, almenys i entre altres aspectes, el seguiment de l'absentisme escolar.

Així doncs, la col·laboració entre l'Administració educativa i els ajuntaments és base en les qüestions que afecten l'absentisme escolar en la seua triple accepció de desescolarització, abandó i absentisme pròpiament dit. De fet, la cap del Servei d'Ordenació Acadèmica de la Direcció General referia en el seu informe l'existència de programes municipals de prevenció, informació i seguiment de l'absentisme escolar en moltes localitats de la Comunitat Valenciana, però sense concretar què són els programes i quines les localitats.

La regulació dels serveis psicopedagògics escolars (SPES) a la Comunitat Valenciana partix del Decret 131/1994, de 5 de juliol, sobre els serveis especialitzats d'orientació educativa, psicopedagògica i professional, l'article 6.2.c) de la qual disposa que en formaran part treballadors socials, les funcions dels quals, amb les dels altres components dels serveis, es recullen en l'Ordre de la Conselleria d'Educació i Ciència de 10 de març de 1995. Finalment, l'Ordre d'1 de març de 1990 de la mateixa Conselleria regula l'autorització de tots els SPES escolars tant dependents de l'Administració educativa valenciana com dels centres concertats i els de caràcter municipal, i s'incidix una vegada més en què n'han de formar part treballadors socials (art. 10.3).

Del que s'ha exposat fins ara podem traure unes conclusions: la primera és que no tots els SPES disposen de la figura professional del treballador social (en falten en 4 dels

d'Alacant, en 1 dels de Castelló i en 5 dels de València); la segona és que, des de fa 14 anys, el nombre de SPES roman invariable, a pesar de l'increment d'alumnes experimentat per l'aplicació de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, general del sistema educatiu; la tercera és que el nombre de SPES de centres concertats i municipals en relació amb el nombre d'alumnes és desproporcionat entre les províncies d'Alacant i València (80.443 alumnes i 29 gabinets psicopedagògiques municipals a Alacant i 87.276 alumnes i 127 gabinets psicopedagògics a València; la desproporció augmenta en els centres concertats, 31 i 118); i, finalment, la quarta és que l'Administració educativa no té dades fiables sobre absentisme escolar, la qual cosa impedis, per tant, conèixer les seues causes i intentar tallar-lo.

Tot això aconsella la realització d'un estudi sobre la càrrega de treball que suporten els SPES i els temps de resposta a les demandes de la població escolaritzada, un estudi que haurà de tenir en compte també el nombre i la distribució dels gabinets psicopedagògics municipals i de centres concertats, ja que si bé és cert que el nombre de SPES no ha variat en 14 anys, també ho és que el nombre de gabinets psicopedagògics municipals i de centres concertats sí que ho ha fet, però sense que guarden relació amb la població escolar, amb una desproporció gran entre les províncies d'Alacant i València, cosa que insisteix en la necessitat de portar a terme l'esmentada anàlisi de necessitats. Una vegada conegudes i, en cas necessari, per corregir les desigualtats haurà d'actuar, ja siga amb la creació de més SPES, ja siga amb la col·laboració amb les administracions locals en el marc dels sistemes previstos en l'art. 9 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

L'última conclusió, això és, l'absència d'informació sobre absentisme escolar, mereix que s'establisca una xarxa d'informació entre els serveis socials generals dels municipis valencians i l'administració educativa amb la finalitat de conèixer l'absentisme, les causes, realitzar els seguiments i poder implantar les mesures correctores. La col·laboració entre l'administració educativa autonòmica i la local és primordial i incardinable en el principi de coordinació que regix l'actuació de l'Administració pública (art. 103.1 de la Constitució). Referent a això ens diu esta Administració que es troba en tramitació un decret elaborat entre les conselleries de Cultura, Educació i Esport i Benestar Social i informat per la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, l'objecte de les quals és crear un marc per a l'elaboració de plans d'intervenció sobre l'absentisme escolar.

Tot el que s'ha dit més amunt ens va dur a recomanar que s'iniciaren els tràmits pertinents perquè tots els serveis psicopedagògics escolars disposen d'un treballador social, així com que realitzara un estudi per avaluar les necessitats d'estos serveis i gabinets psicopedagògics municipals i de centres concertats en relació amb el seu nombre d'alumnes potencials usuaris en cadascuna de les províncies de la Comunitat Valenciana. Tanmateix, no ha tingut entrada en esta institució cap comunicació de l'Administració afectada amb l'acceptació o la indicació de les raons de no-acceptació de la resolució amb la qual vam concloure l'expedient de referència i que pot ser consultada, en tota la seua extensió, en l'annex que acompanyem amb este Informe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 20/2004 (expedient núm. 040710) sobre la igualtat entre homes i dones en l'àmbit laboral (data d'incoació: 11.03.04).

Per Llei 9/2003, de 2 d'abril, les Corts Valencianes van aprovar la Llei per a la igualtat entre homes i dones i es va crear a través del seu art. 51 la Defensoria de la Igualtat i es va assignar el seu compliment al Síndic de Greuges.

Com a desenvolupament d'esta funció, i a punt de fer un any des que es va promulgar esta Llei, resultava aconsellable realitzar actuacions d'ofici tendents a verificar el grau de compliment de les previsions de la Llei per part de les administracions públiques valencianes.

Esta norma es desplega sobre diferents àmbits: polític, laboral, familiar, de mitjans de comunicació i d'administració pública. En l'àmbit laboral s'assenyala que l'Administració autonòmica ampliarà la xarxa pública de [...] guarderies laborals en les empreses o prestacions econòmiques equivalents en els períodes extraescolars, amb la finalitat de fer compatible el treball amb la maternitat i la paternitat de les treballadores i dels treballadors amb descendència de menys de 3 anys d'edat i en període de vacances als majors de 3 anys (art. 17). De la mateixa manera, s'assigna a esta Administració la funció de promoure en les empreses la flexibilitat horària d'acord amb les necessitats familiars del personal al seu servei (art. 18).

Tot i que els preceptes esmentats es troben inclosos en el capítol III de la Llei en què figura "Igualtat en l'àmbit laboral" i no en el títol III relatiu a la "Igualtat i administració pública", no és excloent aplicar les previsions que la Llei fa per als treballadors en general als empleats públics.

Respecte d'estos últims, assenyala la mateixa norma que les administracions públiques establiran plans plurianuals dels diferents departaments amb la finalitat de promoure l'accés de les dones a la promoció interna de la funció pública (art. 45).

La investigació es va dirigir, d'una banda, a les universitats públiques valencianes i es va interessar informació sobre l'estat d'implantació i desenvolupament de la Llei 9/2003 i, en concret, sobre l'establiment de guarderies laborals o prestacions econòmiques destinades a fills menors de tres anys d'empleats públics o als majors d'esta edat en períodes de vacances, mesures de flexibilització horària existents per a conciliar la vida laboral i familiar, aprovació de plans plurianuals per a promoure l'accés de les dones a la promoció interna en l'ocupació pública i, d'altra banda, també vam sol·licitar informació sobre les mateixes qüestions a les diferents conselleries de la Generalitat Valenciana i a diversos ajuntaments, si bé no ha conclòs la tramitació d'esta queixa ja que esta institució ha interessat a l'Administració afectada una ampliació de l'informe inicial remés.

Queixa iniciada d'ofici núm. 33/2004 (expedient núm. 041686) sobre les substitucions del personal d'urgències hospitalàries en època estival (data d'incoació: 01.10.04).

És un fet notori que la Comunitat Valenciana és receptora de visitants en l'època estiuenca, fonamentalment en els mesos de juliol i agost de cada any. En esta època no solament els valencians es desplacen des de les zones interiors de la Comunitat cap a la seua costa, sinó que també ho fan turistes des de la resta d'Espanya i ciutadans de països

membres de la Unió Europea. Això determina que la demanda de serveis públics en la nostra Comunitat, lògicament, augmente.

Entre estos serveis es troba el de la sanitat, que per raons òbvies no és buscat en època de vacances, però sí que n'hi ha demanda per raons imprevistes o d'emergència. D'esta manera, quan la població resident augmenta, els riscos per a la salut augmenten de manera proporcional, ja siga pel greuge sobtat de patologies preexistents, ja siga per l'aparició d'estes patologies amb la presentació de quadres aguts derivats de qualsevol etiologia. En ambdós casos el que es necessita és l'atenció d'urgència.

Esta atenció està garantida a tots els usuaris del sistema nacional de salut i, fins i tot, a altres col·lectius com ara els ciutadans de la Unió Europea i els immigrants no regularitzats.

D'això anterior resulta que, a diferència d'altres comunitats autònomes, la valenciana en el període tradicionalment de vacances, no solament no veu reduïda la seua demanda assistencial de caràcter sanitari, sinó que esta augmenta. Per descomptat, hem de distingir entre la demanda ordinària i la urgent; la primera dona lloc a l'activitat programada que pot ser dilatada, fins i tot, amb limitacions que no donen lloc a llistes d'espera excessives en quantitat i temps. La segona requereix atenció immediata i constant.

Un dels aspectes que cal tenir en compte per a l'adequada atenció a la pressió assistencial generada per les demandes urgents dels ciutadans és el dels mitjans humans. El personal que presta els seus serveis en l'Agència Valenciana de la Salut té dret a un règim de vacances que es fa efectiu, fonamentalment, en l'època estival. Així, l'art. 23 del Decret 137/2003, de 18 de juliol, pel qual es regula la jornada i l'horari de treball, els permisos, les llicències i les vacances del personal al servei de les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat determina que el període ordinari de vacances és el que es comprén entre els mesos de juny i setembre

No obstant això, la coincidència de l'augment de població amb el gaudi de les vacances pot produir disfuncions en l'atenció adequada als casos d'urgències hospitalàries. A priori sembla que, segons el que s'ha indicat, les baixes temporals per vacances de personal no solament haurien de ser cobertes, sinó reforçades amb la contractació de personal addicional.

Per poder tenir una informació suficient sobre si queda garantit el dret a la salut dels ciutadans (art. 43.1 de la Constitució) contribuirà el fet de conèixer el terme mitjà d'urgències diàries ateses en els mesos de setembre de 2003 a juny de 2004; les urgències ateses en els mesos de juliol i agost, les plantilles de cada unitat-servei-secció d'urgències, amb la distinció per categories professionals, el nombre de professionals que han gaudit de vacances durant els mesos de juliol i agost, amb la distinció per categories, el nombre dels anteriors que han estat substituïts, amb la distinció de si ho han estat tot el període de vacances o una part i, si escau, els reforços o contractacions que hi ha hagut per damunt de la plantilla normal.

Evidentment, l'atenció d'urgència no es presta únicament i exclusivament pel personal

adscriu a les corresponents unitats, sinó també pels serveis centrals i els altres d'assistència i hospitalització, així com per determinades unitats d'atenció primària.

Per tot el que s'ha dit més amunt, vam obrir una investigació d'ofici tendent a conèixer la dotació de personal directament vinculat a l'atenció d'urgència en hospitals públics valencians durant els passats mesos de juliol i agost.

A fi de portar a terme la investigació corresponent, ens vam dirigir a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat per sol·licitar informació respecte dels Hospitals d'Arnau de Vilanova (València), Clínic de Sant Joan d'Alacant (Sant Joan d'Alacant), Comarcal de la Vila Joiosa (la Vila Joiosa), Comarcal Marina Alta (Dénia), de la Ribera (Alzira), del Baix Segura (Orihuela), de Sagunt (Port de Sagunt), de Vinaròs (Vinaròs), Dr. Pesset (València), Francesc de Borja (Gandia), General d'Alacant (Alacant), General de Castelló (Castelló de la Plana), General d'Elx (Elx), General Universitari de València (València), la Plana (Vila-real) i Universitari La Fe (València). Així mateix, vam interessar conèixer:

- Les plantilles de cada unitat/servei/secció d'urgències, amb la distinció per categories professionals;
- El nombre de professionals d'estes unitats/serveis/seccions que han gaudit de vacances durant els mesos de juliol i agost de 2004, amb la distinció per categories;
- El nombre dels anteriors que han estat substituïts, amb la distinció de si ho han estat tot el període de vacances o una part d'este (en relació amb totes les dades anteriors, també els reforços o contractacions que hi ha hagut per damunt de la plantilla normal);
- Les plantilles de cada unitat/servei/secció de laboratori (bioquímica, anatomia patològica, hematològica), amb la distinció per categories professionals;
- El nombre de professionals d'estes unitats/serveis/seccions que han gaudit de vacances durant els mesos de juliol i agost de 2004, amb la distinció per categories;
- El nombre dels anteriors que han estat substituïts, amb la distinció de si ho han estat per tot el període de vacances o per una part (si escau, els reforços o contractacions que hi ha hagut per damunt de la plantilla normal);
- Les plantilles de cada unitat/servei/secció de radiodiagnòstic, amb la distinció per categories professionals;
- El nombre de professionals d'estes unitats/serveis/seccions que han gaudit de vacances durant els mesos de juliol i agost de 2004, amb la distinció per categories;
- El nombre dels anteriors que han estat substituïts, amb la distinció de si ho han estat per tot el període de vacances o per una part (si escau, els reforços o contractacions que hi ha hagut per damunt de la plantilla normal).

A la Direcció General d'Assistència Sanitària vam requerir informació sobre els

mateixos hospitals perquè ens informara sobre:

- La mitjana d'urgències diàries ateses als mesos de setembre de 2003 al juny de 2004;
- El terme mitjà de temps d'espera des que és demanada l'assistència d'urgència (quan el pacient arriba a la porta d'urgències) fins que és aplicada (el pacient és examinat, avaluat, diagnosticat i se li prescriu, si escau, tractament) als mesos de setembre de 2003 a juny de 2004;
- La mitjana d'urgències diàries ateses als mesos de juliol i agost de 2004;
- La mitjana de temps d'espera des que és demanada l'assistència d'urgència (el pacient arriba a la porta d'urgències) fins que és aplicada (el pacient és examinat, avaluat, diagnosticat i se li prescriu, si escau, tractament) als mesos de juliol i agost de 2004.

En el moment de tancar este Informe no ha conclòs la tramitació de l'expedient relacionat adés, ja que no consta que haja tingut entrada en esta institució la informació requerida pel Síndic de Greuges a l'Administració afectada.

Queixa iniciada d'ofici núm. 71/2004 (expedient núm. 042075) sobre la pròrroga en l'edat de jubilació en determinades especialitats mèdiques (data d'incoació 02.12.04).

En el diari *El Mundo*, edició Comunitat Valenciana, del dia 30 de novembre, es recollia la notícia que “Sanitat solament permet ampliar la jubilació fins als 70 anys en vuit especialitats”. En el seu desenvolupament es deia que solament s'admetrà la pròrroga en l'edat de jubilació en les especialitats d'anestèsia, ginecologia, pediatria, psiquiatria, radiodiagnòstic, reumatologia, traumatologia i urologia i no s'admetia en la resta, segons sembla, per la raó d'existir professionals en atur.

Com que la situació referida en la notícia podria afectar el dret d'igualtat, si no existixen raons objectives que justifiquen el tracte diferent segons l'especialitat mèdica a la qual es pertany, es va proposar l'obertura d'una investigació d'ofici tendent a conèixer les circumstàncies que concorren en el fet referit, investigació que, pendent de concloure, vam dirigir a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat en sol·licitud d'informació suficient sobre l'existència, si s'escau, de raons per a denegar les demandes de pròrroques en l'edat de jubilació del personal estatutari en general i facultatiu, especialment, i la seua justificació.

VI. RÈGIM JURÍDIC DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2003 (expedient núm. 031001) sobre el servei municipal de transport urbà de passatgers (data d'incoació: 07.08.03).

De la present investigació vam donar compte en el nostre Informe anterior (pàg. 83) i va ser, finalment, resolta, ja que, una vegada estudiada la documentació que constava en

l'expedient, no vam deduir cap actuació pública irregular de l'Ajuntament de Castelló que justificara la seua continuació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 38/2004 (expedient núm. 041730) sobre la seguretat dels jocs infantils en els parcs públics de la Comunitat Valenciana (data d'incoació 05.10.04).

La Federació Valenciana de Municipis i Províncies va organitzar les jornades: Els Jocs Infantils en els Parcs Públics. Ubicació, Materials i Normes de Seguretat, a fi de propiciar el debat entre els representants municipals per a incorporar normes de seguretat a este tipus d'instal·lacions destinades al gaudi dels xiquets.

Segons declaracions públiques efectuades per la regidora de Medi Ambient de l'Ajuntament de València, “un terç dels jocs infantils de les zones verdes de la ciutat, uns 133, incomplix les normes europees UNE d'homologació i fins al 2006 no reuniran els requisits que hui dia reuniten les altres àrees dedicades als més xicotets”.

Així les coses, l'art. 31.1 de la Convenció sobre els Drets del Nen de les Nacions Unides, de 20 de novembre de 1989, ratificada per Espanya mitjançant instrument de 30 de novembre de 1990, reconeix expressament “el dret del xiquet al descans i l'esplai, al joc i a les activitats recreatives pròpies de la seua edat”.

La Unió Europea ha elaborat les Normes UNE-EN núm. 1.176, “Equipament en les àrees de joc” i núm. 1.177 “Revestiments de les superfícies de les àrees de joc”, les quals, tot i que no són de compliment obligat, sí que aporten els elements necessaris per a garantir la seua seguretat en el disseny i en l'execució de les àrees de jocs destinades als xiquets. A àmbit estatal, no existix una regulació sobre esta matèria.

La Comunitat Valenciana, a diferència d'altres comunitats autònomes, no disposa d'una normativa específica que establisca unes condicions mínimes de seguretat que han de reunir els jocs infantils que se situen en parcs, jardins i platges públiques, així com les instal·lacions infantils de titularitat privada d'ús col·lectiu, a fi d'evitar riscos que puguen perjudicar la seua salut i integritat física.

Així mateix, al costat d'este tema important de la seguretat, vam estimar oportú investigar altres aspectes relacionats amb els jocs infantils en els parcs públics, com ara:

- Suficiència: resulta necessari que les actuacions urbanístiques garantisquen l'existència a la ciutat d'un nombre adequat de dotacions, equipaments i instal·lacions destinades al joc dels xiquets.
- Ubicació: seria aconsellable que estigueren separats o protegits degudament del trànsit rodat per mitjans naturals o artificials que impedisquen l'accés immediat dels xiquets a la calçada.
- Usuaris: els parcs infantils hauran de ser accessibles per als menors amb discapacitat; podrien disposar d'àrees de joc reservades a menors compresos en diversos trams d'edat; els majors d'edat no podran usar els elements de joc que formen part dels parcs infantils,

etc.

- Manteniment: haurien d'efectuar-s'hi inspeccions i revisions cada cert temps per comprovar la seua conservació i l'adequat estat de seguretat.

Per això, vam incoar una investigació d'ofici per conèixer l'estat de seguretat, quantitat, ubicació, accessibilitat i manteniment dels jocs infantils en els parcs públics de la Comunitat Valenciana.

Davant la dificultat de recaptar informes dels 541 municipis que existixen a la nostra Comunitat, pels problemes de temps i gestió que això comporta, vam considerar que podia resultar suficientment demostratiu de la situació actual el fet de dirigir-nos a un total de 60 ajuntaments triats a l'atzar, 20 per cada província, i dins de cadascuna, 5 per cada tram de població (menys de 5.000 habitants, entre 5.000 i 20.000, entre 20.000 i 50.000, i més de 50.000), a fi de distingir la situació que existix entre els municipis xicotets, mitjans i grans, els quals, com és obvi, tenen diferents capacitats econòmiques i de gestió.

Així mateix, es va requerir un informe a les diputacions provincials per conèixer l'assistència econòmica o tècnica que presten en esta matèria als municipis més xicotets, així com a la Conselleria de Territori i Habitatge, a fi d'impulsar l'elaboració d'una normativa específica sobre els diferents aspectes concernents a la seguretat dels parcs infantils.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada pels ajuntaments (art. 18.1 de la Llei 11/1988), vam sol·licitar informació suficient sobre les actuacions realitzades o projectades en esta matèria, especialment, sobre les següents:

- Informe sobre l'elaboració d'una normativa específica municipal sobre els diferents aspectes concernents a la seguretat dels jocs infantils que existixen als parcs i llocs d'ús públic;

- Informe tècnic sobre el nombre d'instal·lacions i jocs infantils que existixen al municipi i si complixen les Normes UNE-EN 1.176 "Equipament en les àrees de joc" i la núm. 1.177 "Revestiments de les superfícies de les àrees de joc",

- Informe sobre la seua ubicació: amb la indicació de si es troben degudament separats o protegits del trànsit rodat per mitjans naturals o artificials que impedisquen l'accés immediat dels xiquets a la calçada i si són accessibles per als menors amb discapacitat;

- Informe sobre el seu manteniment: periodicitat de les inspeccions efectuades per l'ajuntament per comprovar la seua conservació i l'estat de seguretat adequat;

- Informe sobre si els parcs infantils disposen d'àrees de joc reservades a menors compresos en diversos trams d'edat i si hi ha cartells indicatius, entre altres, de les qüestions següents: limitació o prohibició de l'ús de bicicletes, patinets i similars, la localització del centre sanitari més pròxim i la indicació del número de telèfon de les urgències sanitàries en cas d'accident, etc.

La tramitació de la queixa de referència no ha conclòs atés que no consten en l'expedient tots els informes interessats per esta institució a les diverses administracions públiques a les quals vam dirigir la nostra investigació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 43/2004 (expedient núm. 041791) sobre el seguiment d'investigació sobre la recollida de residus sòlids urbans a la Comunitat Valenciana (data d'incoació: 13.10.04).

Mitjançant resolució de data 2 de desembre de 2002 i a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, es va disposar d'ofici la incoació de l'expedient de queixa núm. 022084 a fi d'efectuar una investigació ràpida i aclaridora sobre la recollida selectiva de residus sòlids urbans en l'àmbit de la nostra comunitat autònoma, al qual es troben obligats els municipis de més de 5.000 habitants, segons el que es disposa en l'article 6.1 de la Llei 10/2000, de 12 de desembre, de la Generalitat Valenciana, reguladora dels residus, i art. 20.3 de la Llei estatal 10/1998, de 21 d'abril.

Una vegada conclòsa la corresponent investigació, amb data 17 de desembre de 2003, esta institució va dirigir diverses recomanacions a l'aleshores denominada Conselleria de Medi Ambient –actual Conselleria de Territori i Habitatge–, a les tres diputacions provincials i a 27 ajuntaments de la nostra Comunitat triats a l'atzar –9 per cada província i de diferent escala poblacional–, les quals van ser acceptades per totes les administracions públiques consultades que apareixen en la nostra resolució.

D'altra banda, el diari *Levante* de data 10 d'octubre de 2004 ha difòs les dades elaborades per l'Institut Nacional d'Estadística (INE) que revelen que al 2002 cada valencià va dipositar en els contenidors 590 quilograms de fem sense separar, 9 quilograms per damunt de la mitjana espanyola que és de 581 quilograms per habitant i any. Segons l'INE, el tant per cent de residus que els valencians no separen en les seues llars per a la seua posterior reciclat va créixer un 14,12% entre 1998 i 2002.

Tenint en compte estes xifres i el temps transcorregut des de la nostra resolució de data 17 de desembre de 2003, va resultar convenient efectuar un seguiment del grau de compliment i d'execució real de les nostres recomanacions per part de la Conselleria de Territori i Habitatge, les diputacions provincials i els 27 ajuntaments consultats en l'anterior expedient de queixa núm. 022084 i que, en el moment de presentar este Informe anual, no ha conclòs.

Queixa iniciada d'ofici núm. 46/2004 (expedient núm. 041810) sobre la inexistència d'enllumenat públic, clavegueram i paviment en un carrer de Vila-real (Castelló) (data d'incoació 27.10.04).

El diari *Heraldo* de Castelló va publicar el 18 d'octubre de 2004 que 35 famílies d'una urbanització de Vila-real (Castelló) duien esperant més de dos anys per obtenir una solució als problemes que patixen els veïns residents al carrer Joanot Martorell i que consistixen, bàsicament, en les pudors que emanen de la xarxa general de clavegueram i la falta d'enllumenat públic.

Per la seua banda, l'Ajuntament afirmava que l'arquitecte municipal va emetre un informe al juny de 2004, en el qual va apreciar les següents deficiències: “s'ha trencat una part del paviment de plaqueta situat al carrer Joanot Martorell, queda pendent la beurada a la vorera i la substitució d'algunes trapes de registre sobre alguna de les seues arquetes”. Atés que, segons sembla, encara no ha transcorregut el període de garantia de les obres, l'Ajuntament va decidir requerir al promotor el seu arranjament i reparació. No obstant això, han transcorregut diversos mesos des d'aleshores i la situació segueix igual.

L'art. 18.1, apartat g, de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, reconeix el dret dels veïns a exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servei públic en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, tal com succeïx en este cas, en el qual l'Ajuntament de Vila-real està obligat a prestar els següents serveis: enllumenat públic, clavegueram i pavimentació de les vies públiques (art. 26.1.a).

En conseqüència, es va sol·licitar informació a l'Excm. Ajuntament de Vila-real a fi de conèixer l'activitat desenvolupada per concloure adequadament amb la urbanització del carrer Joanot Martorell.

Esta institució va disposar, mitjançant una resolució de data 18 d'octubre de 2004, la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, a fi de comprovar l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament per posar fi als problemes denunciats.

L'art. 18.1, apartat g, de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, reconeix el dret dels veïns a exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servei públic en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, tal com succeïx en este cas, en el qual l'Ajuntament de Vila-real està obligat a prestar els següents serveis: enllumenat públic, clavegueram i pavimentació de les vies públiques (art. 26.1.a).

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Excm. Ajuntament de Vila-real, vam interessar informació suficient sobre les raons que justifiquen el retard experimentat en l'arranjament de les deficiències denunciades i detall de les actuacions municipals realitzades per a eliminar, al més aviat possible, les pudors, arranjar la pavimentació del carrer i dotar-lo d'enllumenat públic.

El Decret dictat per l'Ajuntament de Vila-real en què insta els promotors de la urbanització l'expedient d'execució per a esmenar les deficiències assenyalades pels tècnics municipals i denunciades pels veïns va comportar el cessament de la nostra intervenció.

Queixa iniciada d'ofici núm. 52/2004 (expedient núm. 041841) sobre el retard a reparar una avaria en el pas a nivell del metro València-l'Alcúdia (data d'incoació 25.10.04).

Els tres passos a nivell de la línia de metro València al seu pas per la localitat valenciana de l'Alcúdia duien més de 5 dies sense funcionar a causa d'una avaria que encara no havia estat reparada, segons una notícia publicada el 25 d'octubre de 2004 en diferents mitjans de comunicació.

Mentrestant, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), com a mesura d'emergència, va enviar tres treballadors perquè vigilaren els passos a nivell, encara que des del dia que es va produir l'avaria, segons sembla, els trens feien una parada en estos passos a nivell com si hi haguera un senyal de detenció obligatòria i circulaven a menor velocitat.

La supressió dels passos a nivell en les zones urbanes constituïx un objectiu que cal assolir a fi d'evitar situacions de risc per a la vida i la integritat física dels automobilistes i dels vianants, ja que és notori que la majoria dels accidents que es produïxen en els passos a nivell tenen unes conseqüències dramàtiques. És per això la importància de vetllar perquè els sistemes de seguretat implantats funcionen correctament en tot moment i, en cas contrari, que es reparen urgentment i immediatament.

En conseqüència, es va determinar iniciar una investigació d'ofici per impulsar la reparació ràpida de les barreres dels passos a nivell i esclarir les raons que hagueren pogut justificar el retard de més de 5 dies en el seu arranjamant, per a això es va interessar informació a l'Excm. Ajuntament de l'Alcúdia i a la Conselleria d'Infraestructures i Transports (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana).

A l'Ajuntament de l'Alcúdia vam demanar informació suficient sobre les mesures adoptades per l'Ajuntament per preservar la seguretat dels automobilistes i vianants mentre es reparava l'avaria que. En la seua comunicació ens donava trasllat de l'informe emés pel cos de Policia local en el qual bàsicament relacionaven les mesures de control desplegades per l'Ajuntament per evitar accidents i adoptar camins alternatius que desconcentraren la zona afectada i la incomunicació de punts vitals. Segons relacionava l'alcalde, no havien pogut comptar amb l'ajuda de personal de l'empresa pública responsable de reparar l'avaria a pesar que insistentment els va ser reclamada.

En el moment de tancament del present exercici no ha tingut entrada en esta institució la comunicació requerida a la Conselleria d'Infraestructures i Transports, per la qual cosa la investigació continua oberta.

Queixa iniciada d'ofici núm. 61/2004 (expedient núm. 041892) sobre la millora i la terminació del denominat carril bici a la ciutat de València (data d'incoació: 03.11.04).

Es va tenir coneixement, a través de la notícia publicada en el diari *Las Provincias* del 2 de novembre de 2004, que la celebració del Dia de la Bici al novembre passat va congregat més de 10.000 ciclistes al centre de la ciutat de València, els quals van reivindicar “que es complete la xarxa del carril bici, ja que en moltes parts té trams inconnexos que la fan inviable per a este mitjà de transport alternatiu”.

La Federació de veïns considerava que la xarxa actual del carril bici té dos defectes: el primer, “la falta de connexió entre les rutes obertes a la circulació des de fa anys, de manera que és molt difícil que un ciclista creue la ciutat amb este carril, sempre tindrà alguna zona que es talle per la falta de continuïtat” i, el segon, “la falta de manteniment que veiem en moltes parts, com ara l'afecció de les obres en la calçada i la falta de senyalització”.

Els veïns també criticaven l'esborrany de l'ordenança de vehicles lleugers, en què el govern municipal pretenia sancionar els ciclistes que deixaren les bicicletes lligades a un fanal o senyal de trànsit, ja que entenien que era l'única manera que no li les robaren i atesa la falta d'aparcaments per a bicis.

Esta institució és conscient de la importància que té per al medi ambient urbà el foment i la promoció de l'ús de la bicicleta com a mitjà de transport ecològic i alternatiu a l'automobilístic, i estima aconsellable completar la xarxa actual del carril bici en tots els seus trams.

En conseqüència, esta institució va disposar, a l'empara del que s'establix en l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència, i, a fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Excm. Ajuntament de València, vam sol·licitar informació suficient sobre les actuacions realitzades o projectades per a completar i millorar la xarxa del carril bici en la ciutat, amb la indicació dels compromisos temporals i econòmics per a la seua realització; així mateix, detall dels aparcaments dissenyats a fi d'evitar l'encadenament de les bicicletes als fanals i senyals de circulació. En el moment de tancar este Informe que ara presentem a les Corts Valencianes, no ha tingut entrada en esta institució cap comunicació del Consistori Valencià en el sentit indicat.

Queixa iniciada d'ofici núm. 62/2004 (expedient núm. 041893) sobre la inexistència d'una biblioteca pública en un barri de Castelló (data d'incoació: 03.11.04).

En el moment de tancar este Informe que ara presentem a les Corts Valencianes prossegueix la tramitació de la queixa de referència, el nucli central de la qual és la reivindicació dels veïns del barri de Sant Llorenç de Castelló de la construcció d'una biblioteca pública, ja que en l'actualitat el barri només disposa d'una sala de lectura en el centre cívic de tan sols quinze metres quadrats, insuficient per a atendre la demanda de serveis culturals que, tot i que fa un paper digne, és insuficient per a un barri de 3.000 residents.

Els veïns proposen que “la biblioteca podria habilitar-se en el mateix centre cívic, l'única cosa que seria necessària és ampliar l'espai actual i millorar el fons bibliogràfic”.

L'art. 26.1.b) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, disposa que els municipis amb una població superior a 5.000 habitants hauran de prestar el servei de biblioteca pública, en conseqüència es va estimar oportú sol·licitar un informe a l'Excm. Ajuntament de Castelló de la Plana a fi de conèixer l'activitat municipal realitzada o projectada per a habilitar una biblioteca en condicions per al barri de Sant Llorenç i es va assignar la tramitació d'esta queixa a l'Àrea d'Urbanisme,

Habitatge, Medi Ambient i Serveis Locals.

En conseqüència, esta institució va disposar, a l'empara del que s'establix en l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, la incoació d'ofici de l'expedient de queixa de referència.

Queixa iniciada d'ofici núm. 65/2004 (expedient núm. 042022) sobre l'existència de publicitat sobre tabac i alcohol en proximitat d'espais sensibles, com ara centres docents, hospitals, cinemes, poliesportius, etc. (data d'incoació: 23.11.04).

Es va tenir coneixement, a través de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació –diari *Levante*, de 23 de novembre de 2004–, que l'Ajuntament de València, a través dels seus serveis tècnics, iniciarà una campanya d'inspecció de tot el mobiliari urbà i d'altres espais públics amb la finalitat d'evitar l'existència d'anuncis publicitaris sobre el tabac i l'alcohol als voltants d'espais sensibles com ara col·legis, hospitals, poliesportius, cinemes, etc., i això, en compliment de la normativa autonòmica que existix en matèria de prevenció de drogodependències.

El Decret legislatiu 1/2003, d'1 d'abril, text refós de la Llei sobre drogodependències i altres trastorns addictius, en el seu art. 16, disposa que es prohibix expressament la publicitat directa o indirecta de begudes alcohòliques i tabac, entre altres llocs, en els mitjans de transport públic i en la via pública, quan existira una distància lineal inferior a 200 metres entre l'anunci publicitari i algun centre o servei sanitaris, sociosanitaris, de serveis socials, centres d'ensenyament, tant públics com privats, que impartisquen ensenyaments reglats o no reglats i, finalment, els centres i espectacles destinats majoritàriament a un públic menor de 18 anys.

El referit precepte segueix dient que la Conselleria amb competències en matèria de drogodependències i altres trastorns addictius haurà de disposar d'un registre actualitzat dels centres afectats per esta limitació a disposició de les empreses anunciants.

A fi de comprovar el grau de compliment de les prohibicions existents en matèria de publicitat de tabac i alcohol a la via pública, mitjans de transport públic i espais sensibles com ara col·legis, hospitals, cinemes i poliesportius, es va estimar oportú iniciar una investigació d'ofici sobre esta important problemàtica social.

Davant la dificultat de recaptar informes dels 541 municipis que existixen a la nostra Comunitat pels problemes de temps i gestió que això comporta, vam considerar que podia resultar suficientment demostratiu de la situació actual el fet de dirigir-nos a un total de 60 ajuntaments triats a l'atzar, 20 per cada província, i dins de cadascuna, 5 per cada tram de població (menys de 5.000 habitants, entre 5.000 i 20.000, entre 20.000 i 50.000, i més de 50.000), a fi de distingir la situació existent entre municipis xicotets, mitjans i grans, els quals, com és obvi, tenen diferents capacitats econòmiques i de gestió.

Així mateix, s'ha requerit un informe a les diputacions provincials per conèixer l'assistència econòmica o tècnica que presten en esta matèria als municipis més xicotets, així com a la Conselleria de Benestar Social, Conselleria de Cultura, Educació i Esport,

i Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per la qual cosa, atesa la complexitat de la investigació iniciada, no ha conclòs a data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes.

VII. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ

1. TRANSPORTS

Queixa iniciada d'ofici núm. 3/2004 (expedient núm. 040054) sobre l'abonament combinat en una empresa de transport públic a València (data d'incoació: 15.01.04).

Segons notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, l'empresa de transport públic d'autobusos que realitza desplaçaments des dels llocs centrals de la ciutat de València fins a les partides urbanes situades al sud del terme municipal, segons sembla, incompleix la legislació de transports metropolitana, ja que no preveia l'ús de l'abonament combinat com a una de les modalitats de pagament implantades per la referida normativa per a utilitzar el transport públic, i este abonament combinat sí que es possibilita per altres empreses de transport de l'àrea metropolitana.

Davant el que hem exposat, es va estimar convenient iniciar una investigació d'ofici davant la Conselleria d'Infraestructures i Transports, a la Direcció General de Transports de la qual vam demanar detallada informació referent a això.

El conseller d'Infraestructures i Transport ens va remetre un informe emés pel director de l'ETM, i ratificat pel director general de Transports d'esta Conselleria, que succintament assenyalava el següent:

“El títol d'integració vigent en estos moments en l'àrea metropolitana de València que permet el transbord entre les diferents maneres integrades (EMT de València, FGV i metro bus, esta última marca inclou les diferents empreses concessionàries de transport interurbà per carretera que operen en l'àrea) és el bo transport. Este títol, que es va introduir a l'any 2000, significa una millora substancial per a l'usuari respecte a la situació anterior, ja que representa un menor cost respecte al bitllet senzill que el viatger pagava; la diferència per este menor preu del viatge pagat per l'usuari és compensat al concessionari per l'Entitat de Transport Metropolità (ETM), de manera que no s'altere l'equilibri econòmic de la concessió.

Les empreses que operen actualment al sud de València i les partides que ho fan són les següents:

- Autobusos Herca SL: en la Punta, Pinedo, el Saler, el Palmar i el Perellonet, amb la seua línia de València –El Perelló i la partida del Forn d'Alcedo amb la seua línia de València-Sedaví.

- AUVACA, SA: la partida de la Torre amb les seues línies de València-Albal i València-Silla.

D'acord amb tota la informació que manegem (declaració de viatgers de les empreses i dades d'aforaments que realitza la mateixa ETM), les dos empreses admeten en els seus serveis els viatgers proveïts amb els títols de bons de transport vàlids per a realitzar viatges en el seu àmbit corresponent. De fet, segons dades distingides per la mateixa ETM, la penetració d'este títol, és a dir, el percentatge de viatgers que utilitza este títol sobre el total que transporta cada empresa i pel qual l'ETM compensa l'empresa és el següent:

- En el cas d'Herca, la penetració del bo de transport en la línia del Perelló-València ha arribat, per al conjunt de l'exercici de 2003, al 13,4%, percentatge que representa un total de 58.782 viatges realitzats amb bo de transport.

- En el cas d'AUVACA, la penetració del bo de transport en les seues línies d'Albal i Silla ha arribat, durant l'anterior exercici, al 20,46% i 9,32% respectivament, que representen 425.300 viatgers amb bo de transport al llarg de l'any”.

Una vegada analitzada la documentació que consta en l'expedient, en vam resoldre el tancament, ja que no vam observar una actuació pública que haguera vulnerat els drets i/o les llibertats fonamentals recollits en la Constitució espanyola.

2. OCUPACIÓ

Queixa iniciada d'ofici núm. 18/2004 (expedient núm. 040706) sobre el compliment de la Llei 9/2003 en l'àmbit laboral (data d'incoació: 11.03.2004).

Per Llei 9/2003, de 2 d'abril, les Corts Valencianes van aprovar la Llei per a la igualtat entre homes i dones i va crear, a través del seu art. 51, la Defensoria de la Igualtat i en va assignar el compliment al Síndic de Greuges.

En desenvolupament d'esta funció i a punt de fer un any des que es va promulgar, resultava aconsellable realitzar actuacions d'ofici tendents a verificar el grau de compliment de les previsions de la Llei per part de les administracions públiques valencianes.

Esta norma s'estén sobre diversos àmbits: polític, laboral, familiar, de mitjans de comunicació i d'Administració pública. En l'àmbit laboral s'assenyala que el Consell incorporarà als plans d'ocupació valenciana mesures específiques d'igualtat per afavorir l'accés a les dones a la seua primera ocupació, especialment les majors de 45 anys i per a facilitar la tornada al mercat laboral de qui el va abandonar per raons familiars (art. 15.1); que s'establiran i activaran programes integrals de formació professional, de foment d'ocupació i de conciliació de la vida familiar i laboral per a la incorporació de dones a treballs en els quals estiguen infrarepresentades (art. 15.2); que l'Administració autonòmica ampliarà la xarxa pública de guarderies laborals en les empreses, així com de prestacions econòmiques equivalents en els períodes extraescolars amb la finalitat de

fer compatible el treball de progenitors amb fills menors de 3 anys i en períodes de vacances respecte als majors d'edat; que l'Administració autonòmica incentivarà les empreses que establisquen plans d'igualtat (art. 20.1); que els departaments de l'Administració autonòmica competents en matèria d'ocupació establiran instruments adequats al servei de la inspecció de treball per controlar i fer complir a les persones empleadores el principi d'igualtat de remuneració entre homes i dones (art. 21); que l'Administració autonòmica implantarà programes d'inserció sociolaboral individualitzats per a víctimes de maltractaments (art. 22).

La nostra investigació es va plantejar davant la Secretaria Autonòmica d'Ocupació i, en concret, davant la Direcció General del SERVEF, a la qual vam dirigir una resolució, els termes de la qual apareixen íntegrament reflectits en l'annex que acompanyem amb este Informe, si bé convé reflectir ací les consideracions en les quals l'esmentada resolució es basa.

Els arts. 17 i 21 de la Llei 42/1997, de 14 de novembre, regulen la coordinació entre la inspecció de treball i les comunitats autònomes a l'hora d'elaborar plans d'inspecció. Per altra banda, tot i que des de l'entrada en vigor de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, este organisme autònom ha realitzat una sèrie d'actuacions de foment tendents a facilitar la integració de les dones en el mercat laboral, bàsicament a través de la tècnica de la subvenció, una vegada transcorregut més d'un any d'esta vigència vam considerar insuficient el que s'ha realitzat, ja que, tal com s'ha indicat, existixen aspectes de la Llei que no han estat objecte d'actuacions pràctiques, és per això que li suggerim que adopte les mesures tendents a incrementar el nombre d'actuacions d'ofici de la inspecció de treball i seguretat social tendents a comprovar la inexistència de discriminacions per raó de sexe en l'àmbit de les relacions laborals; elaborar programes integrals de formació professional, foment d'ocupació i conciliació de la vida familiar i laboral per a la incorporació de dones a treballs en els quals estiguen infrarepresentades; atorgar ajudes econòmiques per finançar l'atenció als fills de les treballadores menors de 3 anys en períodes estivals; la implantació de programes d'inserció sociolaboral individualitzats per a víctimes de maltractaments; l'incentiu perquè les empreses establisquen plans d'igualtat a través de les diverses mesures de foment a què s'ha fet referència.

La resolució amb què vam concloure i que reproduïm en l'annex d'este Informe va ser acceptada per l'Administració afectada.

B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DE PART INTERESSADA

1. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

Introducció

Els ciutadans ens han presentat 289 queixes relatives a urbanisme i habitatge, una xifra que representa el 13% de les queixes que s'han presentat durant l'any 2004, de manera que s'ha produït un increment de 48 queixes respecte del 2003, any en què se'n van presentar 241 en total, que van representar el 15% de totes les queixes.

D'altra banda, pel que fa a les queixes relatives al medi ambient, també s'ha produït un important increment respecte del nombre de queixes que es van presentar el 2003 —154, és a dir, un 9% del total—; així, l'any 2004, els ciutadans i les diferents associacions ecologistes ens han presentat 225 queixes —71 més que l'any passat—, que constitueixen el 10% del total de les queixes presentades.

En conclusió, s'han presentat un total de 119 queixes més que l'any passat.

Tot seguit donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que volem destacar basant-nos en criteris de selecció com ara haver afectat un nombre important de ciutadans, la seua repercussió o la seua transcendència social, la reiteració,

la novetat o l'excepcionalitat del problema que s'ha denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta institució.

En exposar el contingut de les queixes en què hem dictat una resolució amb recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals no transcriurem literalment els fonaments de la nostra Resolució, sinó que, una vegada efectuat un resum de la queixa, ens remetem a l'annex d'este Informe anual en el qual es detallen les resolucions que ha dictat esta institució, i a la nostra pàgina web, en la qual apareixen publicades en l'apartat corresponent.

1. URBANISME

1.1. Planejament urbanístic

En el procediment d'elaboració dels plans urbanístics resulta de vital importància que l'Administració autonòmica i la local afavorisquen i impulsen la participació ciutadana en el desenvolupament de les ciutats. Els poders públics urbanístics han de garantir la transparència administrativa en tot procés de la presa de decisions, remoure els obstacles que impedeixen una participació adequada dels ciutadans i procurar compatibilitzar la satisfacció de l'interés general amb l'interés particular dels propietaris afectats.

1.1.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva

En este epígraf ens referirem, d'una banda, a les greus molèsties acústiques que patixen molts ciutadans com a conseqüència de la concentració indeguda de locals musicals d'oci nocturn en una mateixa zona geogràfica i, de l'altra, a l'important rebuig social del projecte de construcció d'un establiment penitenciari.

Pel que fa a la primera problemàtica, resulta evident que les administracions urbanístiques han de planificar adequadament l'ús del sòl per evitar que es multipliquen les molèsties que comporta permetre que en una mateixa zona hi haja diversos locals musicals a pocs metres els uns dels altres, els clients dels quals, a més, resten a la via pública fins a altes hores de la matinada consumint alcohol i generant sorolls i aldarulls en un espai geogràfic molt reduït.

En relació amb esta qüestió, en l'apartat corresponent a les queixes d'ofici –número 14/2003 (0946/2003)— ja hem donat compte de les investigacions que s'han dut a terme sobre este fenomen i de l'Informe especial presentat a les Corts Valencianes el més d'octubre amb el títol *Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum a la via pública*.

Sense ànim d'incórrer en reiteracions innecessàries i sens perjudici de remetre'ns a les recomanacions que inclou l'esmentat Informe especial, volem destacar, un any més, que continuem suggerint als poders públics que modifiquen els instruments de planejament

que permeten que es concentren locals musicals en zones residencials, per tal que no s'autoritze l'obertura de nous establiments que agreugen la situació actual. De la mateixa manera, hem cridat l'atenció sobre la necessitat que estes zones d'oci nocturn es projecten i es planifiquen allunyades de les zones residencials per tal de conjuminar la diversió i l'esbarjo de la població amb els drets fonamentals a la inviolabilitat del domicili, a la protecció de la salut, a un habitatge digne i a un medi ambient adequat.

Finalment, esmentarem el fort rebuig social que ha generat el projecte de construcció d'un establiment penitenciari al municipi castellonenc d'Albocàsser.

Una bona mostra dels greus problemes acústics que genera la concentració de locals d'oci i el botellot, la constituïxen les queixes número 031444 i 031581 acumulada (Informe anual 2003, pàg. 135), que van presentar un grup nombrós de veïns afectats per la contaminació acústica existent als carrers del nucli antic d'Alacant, zona que es coneix també com "el Barri".

Els autors de la queixa denunciaven les conseqüències de l'anomenat botellot als carrers de Toledo, plaça de Cagalolla, plaça del Pont, carrer de Sant Joan i a les escales de baixada al carrer de Maldonado, que patixen des de fa anys. Estes conseqüències es concreten bàsicament en els sorolls i en la brutedat que generen estes activitats. Les nombroses peticions que s'han formulat a l'Ajuntament perquè corregisca esta situació i pose fi a les esmentades pràctiques no van obtenir una resposta adequada.

Durant la investigació hem pogut constatar que el fenomen del botellot només es pot encarar eficaçment amb una presència preventiva i continuada de la policia a les zones de concentració, amb un caràcter dissuasiu, a fi d'evitar que estes concentracions es produïsquen. En l'estat actual de la dotació de policia de l'Ajuntament d'Alacant, esta modalitat de control és impossible, i no es preveu incrementar les dotacions en servei per garantir este tipus de control, ni tampoc la resta de serveis que presta la Policia Local.

Per tal d'aplicar estrictament la norma cal que es destinen prou mitjans personals per a dur a terme un control adequat. Dels informes que hem rebut sembla desprendre's que els mitjans policíacs són insuficients per abordar esta problemàtica en el seu conjunt, ja que una intervenció preventiva global del fenomen requeriria, com assenyala el responsable del servei nocturn de la Policia Local, una major dotació de policia en les zones afectades abans que es produïsquen les concentracions.

Les solucions que es basen en l'aleatorietat de la presència policíaca, que són les que actualment s'apliquen, són lògicament menys eficaces i no impedingen que es produïsquen estes situacions, com de fet posen de manifest els promotors d'estes queixes.

Per acabar esta investigació —que es detalla de manera exhaustiva en la Resolució que conté l'annex corresponent d'este informe— vam fer les recomanacions següents a l'Ajuntament d'Alacant:

“Que s’extremen les mesures preventives a les zones que afecta el fenomen del botellot per evitar la concentració de joves que consumixen alcohol a la via pública, i si és necessari, que es desplegue l’activitat sancionadora corresponent davant els incompliments i que s’incremente la dotació de la policia que es destina a controlar estos comportaments en la mesura de les seues possibilitats.”

“Que es potencien les alternatives d’oci juvenil en la població, amb l’objectiu d’induir especialment els més joves a dur a terme activitats lúdiques compatibles amb el descans dels veïns i més respectuoses amb la seua formació i amb la seua salut.”

L’Ajuntament d’Alacant ha acceptat estes recomanacions i ens ha manifestat el seu interés a incrementar els esforços per a eliminar les molèsties acústiques a la zona del “Barri”.

D’altra banda, i respecte del mateix problema social, una associació de veïns de Xàtiva (València) va presentar la queixa número 031615, en la qual ens indicava que havia interposat diverses reclamacions davant l’Ajuntament perquè per al Nadal de 2003-2004 havia permés que s’ampliara l’horari de tancament dels establiments musicals del centre, i ens van significar que havien demanat reiteradament el contrari, és a dir, que se’n reduïren els horaris, i també que es redactara un mapa acústic i que la zona es declarara zona acústicament saturada.

Una vegada examinats els informes que va remetre l’Ajuntament, hem observat que s’han dut a terme diverses actuacions per a limitar les molèsties que causen els establiments i les concentracions que es produïxen al seu exterior, les quals, en efecte, poden haver ajudat a reduir en part els problemes de contaminació acústica que patix la població que residix a la plaça del Mercat i zona adjacent.

Per tal d’aprofundir en la necessària protecció de la qualitat de vida, i també del dret a un medi ambient adequat, a un habitatge digne i a la salut dels veïns, la solució definitiva requerix allunyar els establiments de les zones habitades, cosa que certament no és fàcil, atesos els drets adquirits dels comerciants. Per això la disciplina dels establiments és una qüestió essencial per a minimitzar el problema, si més no temporalment.

En esta línia, controlar efectivament els horaris d’obertura i de tancament, i reduir-los constituïx una peça essencial a fi de garantir els drets esmentats, a més de ser l’objecte d’esta queixa. En este sentit, l’informe municipal denota que s’han iniciat actuacions que en el futur podrien facilitar una possible reducció dels horaris quan s’aprove el mapa acústic i la zona es declare acústicament saturada.

Una vegada conclosa la investigació, hem adreçat les recomanacions següents a l’Ajuntament de Xàtiva, que les ha acceptades en la seua integritat:

“Que s’agilite l’elaboració d’un mapa acústic municipal amb l’objectiu d’obtenir una informació completa sobre els nivells de soroll existents al terme municipal, i en particular en la zona del nucli antic, i que tan bon punt s’aprove, iniciu els tràmits

escaients per efectuar la declaració de zona acústicament saturada en el supòsit que es donen les condicions objectives que legalment es preveuen.”

“En el cas que tinga lloc l'esmentada declaració, us recomane que adopteu la mesura de reducció d'horari per a minimitzar les molèsties que habitualment suporten els residents d'esta zona.”

A part d'esta problemàtica, i com ja hem avançat al principi, el representant legal de l'associació Plataforma No a la Presó del Maestrat presenta l'escrit de queixa número 040014, en el qual manifesta substancialment la seua disconformitat amb la decisió municipal de subscriure un conveni amb l'Administració estatal per a construir un centre penitenciari al terme municipal d'Albocàsser, ja que, a parer seu, es consolida un model de desenvolupament injust per a les comarques de l'interior de Castelló, significa un atemptat contra el patrimoni paisatgístic, històric i cultural, es genera un ambient d'inseguretat ciutadana i afecta negativament l'activitat econòmica i turística comarcal. Afegix, a més, que la decisió municipal de donar suport a la construcció del centre penitenciari s'ha adoptat sense tenir en compte la voluntat popular (la Plataforma afirma que ha reunit cinc mil signatures contra la instal·lació del centre).

Així mateix, els membres d'esta associació manifesten que l'Administració de l'Estat disposa d'uns terrenys a la zona anomenada Muntanya Negra, situada al terme municipal de Castelló, que serien més adequats per a la instal·lació.

A més, ens indiquen que són molts els ajuntaments de la comarca que públicament han manifestat la seua oposició a la construcció de l'establiment penitenciari: Ares, Catí, Cinctorres, Culla, Forcall, Morella, Tírig, Vilafranca, Atzeneta del Maestrat, Càlig, Vilar de Canes i la Torre d'en Besora.

Vistos els fets i segons la documentació que ens ha tramés l'Excel·lentíssim Ajuntament d'Albocàsser, hem pogut constatar que amb data 31 de juliol de 2003 el Ple aprova el conveni de col·laboració amb el Ministeri d'Interior i amb la Sociedad de Infraestructuras y Equipamientos Penitenciarios (SIEP, SA) per a construir un nou centre penitenciari en este municipi.

En el segon punt del conveni s'indica que “en la seua darrera revisió, l'esmentat Pla d'amortització i de creació de centres penitenciaris preveu construir un nou centre penitenciari a la zona de Llevant”.

Ara bé, no s'explicita cap raó que justifique l'elecció del terme municipal d'Albocàsser com a lloc més idoni per a situar el nou establiment penitenciari en una zona geogràfica tan àmplia com el Llevant. No hem pogut comprovar si hi ha informes tècnics que, una volta examinats detingudament altres llocs del Llevant espanyol, concloguen raonablement que és convenient instal·lar-lo a Albocàsser.

A més, l'associació autora de la queixa afirmava que l'Administració de l'Estat posseïa uns terrenys a la zona anomenada Muntanya Negra, al terme municipal de Castelló, els quals podrien ser més adequats per a situar el centre penitenciari. Tanmateix, en la

documentació que ens ha tramés l'Ajuntament d'Albocàsser no figura cap informe que acredite l'examen i l'estudi de la viabilitat de l'opció que plantegen els veïns.

Per això hem fet la recomanació següent a l'Ajuntament d'Albocàsser i a la Conselleria de Territori i Habitatge, i a hores d'ara esperem rebre una resposta sobre si l'accepten o la rebutgen:

“Que, com més prompte millor, promoguen decididament i coordinadament la constitució d'un grup de treball en el qual també es puguen integrar representants del Ministeri d'Interior, de la Sociedad de Infraestructuras y Equipamientos Penitenciarios, dels ajuntaments afectats que han manifestat la seua oposició i de les associacions ciutadanes interessades, i intentar arribar a una solució consensuada sobre la instal·lació de l'establiment penitenciarí que pugua satisfer tots els interessos públics, generals i locals que concorren.”

1.1.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

La potestat administrativa del planejament urbanístic és, fonamentalment, discrecional, de manera que amb el seguiment del procediment establert (que inclou una oberta participació ciutadana) l'Administració configura el model territorial que servix de marc a la vida dels administrats.

Ara bé, esta activitat discrecional s'ha de dur a terme tenint en compte els principis generals del dret que, pel fet d'informar tot l'ordenament jurídic i, per tant, també la norma habilitant que atribuïx la potestat discrecional, imposen que l'actuació dels poders autonòmics i locals s'ajuste a les exigències dels esmentats principis. L'Administració, doncs, no solament està sotmesa a la llei, sinó també al dret, d'acord amb l'article 103 de la Constitució, de manera que l'activitat discrecional de l'Administració ha d'estar prou justificada i s'ha de dirigir a satisfer l'interés general.

Esta discrecionalitat no exclou de cap manera el nostre control per a contrastar i verificar si s'ajusta als esmentats principis.

Com ja hem avançat més amunt, esta institució ha recomanant incansablement a l'Administració autonòmica i als ajuntaments la necessitat que els plans urbanístics s'elaboren i s'aproven amb la major participació possible de la ciutadania i que s'intenten consensuar solucions amb els veïns afectats pels projectes urbanístics i garantir la seua col·laboració a l'hora d'executar els plans.

L'experiència que acumulem en la tramitació d'esta classe de queixes ens confirma que la informació i la transparència administrativa resulten crucials per al bon desenvolupament urbanístic de les ciutats, els veïns de les quals se senten ignorats moltes vegades per les autoritats públiques, que prenen decisions sense tenir en compte les seues opinions, observacions i suggeriments.

Un exemple d'esta situació indesitjable el trobem en la queixa número 041072, en què els veïns afectats per l'aprovació del Pla parcial del sector D-5 de les normes

subsidiàries del Verger (Alacant) ni tan sols havien rebut una resposta al recurs d'alçada presentat davant la Conselleria de Territori i Habitatge, el qual, entre altres motius, es basava en el rebuig sense fonament de les al·legacions que havien presentat els interessats en el tràmit de la informació pública del Pla parcial.

Després de la investigació corresponent, vam poder comprovar que el recurs d'alçada s'havia presentat el 7 de maig, i no el 7 de juny, com sostenia la Conselleria, de manera que, tenint en compte que l'acord objecte de recurs el va rebre l'autor de la queixa el dia 13 d'abril, resulta forçós concloure que el recurs d'alçada es va interposar dins el termini d'un mes. És, doncs, erroni l'informe que havia evacuat el Servei Territorial d'Urbanisme d'Alacant en pronunciar-se per la inadmissió del recurs, de manera que la Secretaria Autònoma de la Conselleria de Territori i Habitatge l'havia d'admetre i dictar la corresponent resolució respecte del fons de l'assumpte.

En el moment de redactar este Informe anual encara esperem rebre la resposta a la recomanació que hem adreçat a la Conselleria de Territori i Habitatge pel que fa a aconseguir la resolució expressa del recurs d'alçada que van presentar els veïns.

D'altra banda, una de les queixes sobre planejament urbanístic que va suscitar més inquietud i preocupació entre els veïns del Campello (Alacant) va ser la número 030975 (Informe anual 2003, pàg. 140), que va formular l'associació de veïns de l'Horta Muchavista, i en la qual substancialment manifestaven la seua disconformitat amb la supressió del doble sentit de circulació de l'avinguda Jaume I, que sí que estava previst respectar en el projecte inicial de les obres. Com a conseqüència de la situació actual i atesa la inexistència d'un traçat alternatiu adequat per a suportar el nivell normal de trànsit rodat que tenia la carretera —la circulació s'ha desviat per carrers secundaris—, havien aparegut, segons ens indicaven, problemes d'inseguretat —accés incontrolat de veïns que travessen la via fèrria per accessos indeguts, impossibilitat que els serveis d'emergència (ambulància, policia, bombers) puguen acudir amb rapidesa— i caos circulatori.

Una vegada requerits tots dos informes a l'Ajuntament del Campello i a la Conselleria d'Infraestructures i Transports, vam poder constatar que l'Ajuntament del Campello havia proposat suprimir el carril de circulació i implantar el sentit únic a l'avinguda Jaume I com a alternativa a la important reducció de zones d'aparcament que comportava ampliar la plataforma del tramvia. Ara bé, en l'esmentada proposta ja s'advertia que prèviament —i això és important— s'havia de condicionar i d'urbanitzar un vial alternatiu, el qual encara està pendent de ser executat per Ferrocarrils de la Generalitat.

Respecte d'este particular en concret, la Conselleria d'Infraestructures i Transport ens tramet un informe a través de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, en el qual no es detallen quines calçades alternatives s'han condicionat, de manera que s'ignora la naturalesa, l'entitat i el lloc concret en què s'han dut a terme les obres d'urbanització i de condicionament del traçat alternatiu.

En l'actualitat, tot el trànsit que suportava el carril de circulació de vehicles per l'avinguda de Jaume I en direcció del Campello a Alacant per la platja de Muchavista

s'ha desviat per altres carrers secundaris que no havien estat concebuts al seu dia per a absorbir tanta densitat de trànsit, ja que no tenen les condicions necessàries perquè hi circule la totalitat de vehicles que abans utilitzaven el carril suprimit. Es tracta de carrers estrets, sinuosos, amb multitud d'encreuaments que constitueixen accessos per a les nombroses persones que viuen a les urbanitzacions i a les edificacions residencials que hi ha, les quals, segons ens indiquen els veïns, de colp i volta han de suportar un important augment de la inseguretat viària i de la contaminació acústica a la zona.

Si bé és cert que ni la Conselleria d'Infraestructures i Transports ni l'Ajuntament del Campello no dubten en cap moment de la veracitat dels fets en què es fonamenten estes queixes veïnals, també és igualment cert que la urbanització del vial alternatiu ni tan sols s'ha iniciat. L'Ajuntament afirma que encara està pendent la seua execució per Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana i per la Conselleria, que ha condicionat calçades alternatives. Ara bé, s'ignora quines són estes calçades i, atesa la persistència de les demandes veïnals, sembla que resulten insuficients per a eliminar els problemes que s'han denunciat. I tot això malgrat que l'arquitecte municipal havia advertit inicialment en el seu informe que s'hauria d'urbanitzar el vial alternatiu abans de suprimir el carril i d'eixamplar la plataforma del tramvia.

Així mateix, no hem pogut comprovar tampoc que s'haja aprovat un pla d'emergències específic que preveja i anticipi les actuacions necessàries que permeten mobilitzar els serveis d'urgències –ambulància, policia i bombers— per a protegir les persones i els béns en cas d'accidents o de situacions de greu risc col·lectiu, ni tampoc l'esquema de coordinació entre les diferents administracions públiques susceptibles d'intervenir.

Per tot això, vam recomanar a l'Ajuntament del Campello i a la Conselleria d'Infraestructures i Transport que “incrementem els esforços per a habilitar com més prompte millor un traçat alternatiu en condicions òptimes per a absorbir el trànsit que suportava el carril de circulació de l'avinguda Jaume I que s'ha suprimit, i que valore la conveniència d'elaborar coordinadament un pla de gestió d'emergències del tram cinc de la xarxa de tramvia Costa Blanca-Salesians com a instrument organitzatiu bàsic dels mitjans humans i materials disponibles i dels procediments d'actuació per a prevenir els riscos que es poden produir, i també per a garantir l'evacuació i la intervenció immediata.”

L'Ajuntament del Campello ha acceptat la nostra recomanació i ens ha indicat que no té cap inconvenient per reunir-se amb la Conselleria d'Infraestructures i Transports a fi d'elaborar coordinadament un pla de gestió d'emergències.

Per contra, en la seua resposta, la Conselleria ens indica que no considera necessari elaborar un pla de gestió d'emergències; per això, i atés que no accepta la nostra Resolució, li remetem un escrit en el qual exposem que, amb tots els respectes, considerem que les afirmacions que conté el seu informe de contestació no desvirtuen els fonaments de la nostra Resolució, la qual es basa, en este particular concret, en el que disposa l'article 3.1 de la Llei valenciana 9/2002, de 12 de desembre, de protecció civil i gestió d'emergències de la Generalitat Valenciana, un precepte que no esmenta, ni tan sols formalment, l'informe que ha emés la Direcció General de Transports.

Quant a la queixa número 030757 (Informe anual 2003, pàg. 143), la Coordinadora Salvem el Botànic ens denunciava que no s'havia iniciat el procediment per a declarar el Jardí Botànic de València bé d'interés cultural i per a delimitar el seu entorn i el de l'església de Sant Miquel i Sant Sebastià.

Una vegada concloa la investigació escaient, vam recomanar a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que, amb relació a la incoació de l'expedient per a la declaració de bé d'interés cultural en la modalitat de *jardí històric* de l'anomenat Jardí Botànic de València, i tenint en compte els antecedents que consten en l'expedient que ja s'havia instruït mitjançant la Resolució de 23 de novembre de 1982, i que la plataforma ciutadana promotora de la queixa i la Universitat de València, com a titular del recinte en qüestió, novament han sol·licitat la declaració com a jardí històric, resolga sense demora sobre la incoació de l'expedient de declaració de bé d'interés cultural.

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport ens contesta sense exposar en el seu informe cap raó de pes per a no complir la nostra recomanació i sense manifestar en quina mesura i de quina manera el fet que un recurs jurisdiccional reste pendent pot impedir o afectar la delimitació de l'entorn dels béns que cal protegir.

1.1.3. Patrimoni històric, artístic i cultural

Al llarg d'este any 2004 hem dictat nombroses resolucions sobre la protecció del patrimoni cultural valencià. Sense perjudici de poder consultar-les en la seua totalitat a l'annex de resolucions i en la nostra pàgina web, tot seguit informarem de les principals queixes que hem rebut este any, en concret, de l'estat d'abandó de la Torre Sarrió, bé d'interés cultural situat a Alacant, i de les obres que es fan en una zona arqueològica a Agost (Alacant).

Abans d'examinar ambdós queixes, volem cridar l'atenció sobre la importància de protegir el patrimoni cultural valencià com una de les principals senyes d'identitat del nostre poble i testimoni de la seua contribució a la cultura universal. Els béns que l'integren constituïxen un llegat patrimonial d'un valor inapreciable, i correspon a tots els valencians, i especialment a les institucions i als poders públics que els representen, conservar-los i enriquir-los.

Tots els poders públics han d'intervenir de manera decidida i coordinada per tal de salvaguardar-ne la integritat en totes les accions o omissions que poden posar en perill els béns que revestixen un interès historicocultural i complir els manaments clars de la nostra Llei 4/1998, d'11 de juny, reguladora del patrimoni cultural valencià.

Com acabem d'indicar, en la queixa número 040752, el president de l'Associació de Veïns la Condomina ens exposa el lamentable estat d'abandó i el perill en què es troba la Torre Sarrió, ja que, segons ens diu, han manipulat la porta d'entrada i qualsevol persona –els xiquets solen jugar a futbol pels voltants de la torre— pot accedir a l'interior. A més, s'ha comprovat que hi ha bigues trencades, sostres malmesos, runa i brossa.

Així mateix, l'autor de la queixa ens indicava que no havia obtingut resposta a la sol·licitud que havia presentat l'associació de veïns per a destinar la Torres Sarrió a un ús social i cultural.

Respecte de la primera qüestió, els mateixos serveis tècnics municipals afirmen en els seus informes que, tot i que l'estat de conservació de la Torres Sarrió és bo, "cal rehabilitar la construcció", a més d'escometre, de manera urgent, "les tasques de custòdia i de manteniment".

Al que acabem de dir s'afegix que l'Ajuntament d'Alacant és propietari de la Torre Sarrió, bé declarat d'interés cultural per raó de les seues característiques singulars i la seua rellevància per al patrimoni cultural, el qual ha de ser objecte d'especials mesures de protecció, de divulgació i de foment.

Quant al possible ús social i cultural de la torre, l'Ajuntament condiona qualsevol possibilitat d'ús a l'execució prèvia d'un projecte d'intervenció arquitectònica i a l'aprovació d'un pla especial de protecció de totes les torres de l'Horta d'Alacant, sense adquirir cap compromís temporal respecte del moment en què es conclouran estos treballs previs, sense explicar les raons o les causes que poden justificar el retard municipal per a dur a terme les obres de rehabilitació i l'aprovació del pla especial, i sense detallar tampoc els motius pels quals es conclou que, mentre no s'aprove el pla especial, l'ús social és incompatible i no es pot autoritzar.

En conseqüència, hem recomanat a l'Ajuntament que, de manera urgent, impulse les tasques de custòdia i de manteniment del bé d'interés cultural, i també que en rehabiliti la construcció, tal com aconsellen els tècnics municipals. Així mateix, li hem recomanat que accelere el compliment dels tràmits per a aconseguir que s'aprove definitivament el Pla especial de protecció de les torres i de les cases de l'Horta d'Alacant, i que autoritze entretant l'ús social de l'immoble que el tècnic de patrimoni historicoartístic municipal considere oportú.

Una vegada estudiada la contestació que ens remet l'Ajuntament d'Alacant, vam resoldre tancar l'expedient atés que s'acceptaven parcialment les nostres recomanacions: respecte de la primera, la podem considerar acceptada, ja que segons se'ns indica "s'està redactant el Projecte de rehabilitació i de restauració de la Torre-Casa Sarrió, tal com s'ha previst en els pressupostos de 2005".

Ara bé, respecte de la segona recomanació, a saber, "que accelere el compliment dels tràmits per aconseguir que s'aprove definitivament el Pla especial de protecció de les torres i de les cases de l'Horta d'Alacant, i que autoritze entretant l'ús social de l'immoble que el tècnic de patrimoni historicoartístic municipal considere oportú", no se'n diu absolutament res en l'informe municipal ni en l'informe tècnic que s'adjunta, raó per la qual informem les Corts Valencianes que no s'ha acceptat la nostra recomanació.

En una altra de les queixes importants que s'han presentat este any, la número 041182, un veí d'Agost denuncia davant l'Ajuntament la suposada permissivitat d'este en relació

amb determinades obres que es pretenen dur a terme a la zona anomenada Camp de l'Escultor, on en el passat havien tingut lloc diverses troballes arqueològiques.

La investigació es va dirigir tant a l'Ajuntament com a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, i es van demanar els informes corresponents per a aclarir els fets que s'havien denunciat.

En primer lloc hem pogut observar que l'obra en qüestió es trobava fora de l'àmbit de la zona de protecció arqueològica. Este fet el constata l'informe de l'arquitecte municipal que s'ha tramés a esta institució —no controvertit per l'interessat mitjançant perícia en contra.

Això justifica que abans de concedir la llicència no s'exigira cap estudi arqueològic ni la resta de cauteles que preveu l'article 62 de la Llei de patrimoni cultural valencià, i això explica que la Conselleria desconequera inicialment estos fets. Una qüestió diferent hauria estat que l'obra es trobara a l'interior de la zona arqueològica que delimita el planejament.

Ara bé, encara que l'obra es trobara fora de l'esmentat àmbit, resulta lògic que s'impose la condició que preveu l'article 63 de la Llei, cosa que s'ha efectuat, per raó de la proximitat de l'obra a l'àrea delimitada. L'actuació municipal és, doncs, correcta i no cal que esta institució li dedique cap més comentari.

D'acord amb el que hem dit i atesa l'esmentada proximitat només convé recomanar que es faça un seguiment estricte dels treballs que s'inicien al solar corresponent per verificar que efectivament no hi ha cap resta arqueològica. Això comportarà una garantia addicional a la que ja estableix la llicència, per tal com en condiciona la concessió a la suspensió de les obres en el cas que s'hi detecten troballes.

Esta potestat d'inspecció es deriva, a més, de l'atribució genèrica de competències en matèria d'urbanisme i de protecció del patrimoni cultural, que s'inferixen de la legislació general de règim local, de les potestats de protecció i de promoció pública que preveu l'article 9 de la Llei del patrimoni cultural valencià, que obliga tots els poders públics a "garantir la protecció, la conservació i l'augment del patrimoni cultural valencià".

L'Ajuntament d'Agost ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que, vista la proximitat de l'obra a la zona arqueològica delimitada, faça un seguiment de les seues fases inicials mitjançant visites d'inspecció amb l'objectiu de verificar que es complix la condició imposada al titular de la llicència, i garantir en tot cas la suspensió de les obres si s'hi produïx cap troballa arqueològica important.

Quant a les queixes de l'any passat, l'associació de veïns i cultural Patraix, de València —queixa número 030595 (Informe anual 2003, pàg. 141)—, sol·licitava la intervenció d'esta institució per intentar aconseguir, d'una banda, que l'Ajuntament reconsiderara la declaració del nucli històric de Patraix com a zona de vigilància arqueològica i, de l'altra, la ràpida execució del Pla especial de protecció del conjunt històric protegit del

barri de Patraix, que es va aprovar definitivament en sessió plenària el 15 d'octubre de 1993, el Pla d'etapes del qual encara no s'ha complit.

Respecte de la primera pretensió, l'Ajuntament, fent ús de la seua potestat discrecional, considera innecessari delimitar esta zona de protecció arqueològica, ja que és garantia suficient el que disposa l'article 63.1 de la Llei 4/1998, d'11 de juny, reguladora del patrimoni cultural valencià, a saber: "Si a causa de reformes, demolicions, transformacions o excavacions en immobles no compresos en zones o àrees de protecció arqueològica o paleontològica apareixen restes d'esta naturalesa o indicis que n'hi haja, el promotor, el constructor i el tècnic de les obres estan obligats a suspendre immediatament els treballs i a comunicar la troballa en els termes que preceptua l'article 65, el règim del qual s'ha d'aplicar íntegrament."

Tanmateix, per desgràcia, l'experiència ens ha demostrat molts vegades que traslladar l'obligació de comunicar la presència de restes arqueològiques als promotors i als constructors no sol donar un bon resultat, entre altres coses, perquè el seu interès no rau a conservar el patrimoni cultural valencià, sinó a exercir la seua activitat constructiva i delatar la presència de les restes podria ocasionar-los retards i perjudicis econòmics.

Pel que fa a la ràpida execució del Pla especial de protecció del conjunt històric protegit del barri de Patraix, l'Ajuntament objecta que la declaració formal d'Àrea de Vigilància Arqueològica comportaria un demora important en el desenvolupament de l'activitat urbanística del barri, amb un greu perjudici perquè es regenere i es revitalitze.

No obstant això, hem pogut constatar que, sense que s'haja aprovat delimitar una àrea de vigilància arqueològica, al barri s'ha produït una evident inactivitat urbanística, amb un clar perjudici per a regenerar-lo i revitalitzar-lo, de manera que esta institució considera que la protecció preventiva de les restes arqueològiques mitjançant la declaració d'una àrea de vigilància no seria incompatible amb el desenvolupament urbanístic del barri ni el dificultaria en excés, ja que en este desenvolupament intervenen altres factors més decisius, com ara la voluntat política municipal per executar ràpidament les determinacions del Pla especial de protecció del conjunt històric protegit del barri de Patraix i les sempre limitades disponibilitats pressupostàries.

Finalitzades les diligències d'investigació, vam emetre les recomanacions següents:

"A l'Excel·lentíssim Ajuntament de València: impulsar amb determinació l'execució del Pla especial de protecció del conjunt històric protegit del barri de Patraix, dur a terme les actuacions urbanístiques i rehabilitadores que preveu el Pla d'etapes i reconsiderar la conveniència i la compatibilitat de delimitar una àrea de vigilància arqueològica.

"A la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de la Generalitat Valenciana: promoure i garantir les actuacions urbanístiques i rehabilitadores que preveu el Pla especial de protecció del conjunt històric protegit del barri de Patraix, col·laborant amb l'Excel·lentíssim Ajuntament de València i auxiliant-lo en tot el que siga necessari, especialment per a aprovar la delimitació de l'àrea de vigilància arqueològica que este

puga proposar i per a executar les actuacions expropiatòries que comprén la quarta etapa del Pla.”

Cada una d'estes dos administracions públiques ens va enviar un informe en què ens indicaven que acceptaven estes recomanacions, i per això vam decidir arxivar este expedient.

D'altra banda, en la queixa número 031094 (Informe anual 2003, pàg. 142) un ciutadà ens plantejava que no s'havien contestat les seues sol·licituds en què demanava que s'iniciara l'expedient de delimitació de l'entorn de protecció de la Torre de la Cremadella o del Blanc de Morell, bé d'interés cultural situat a la localitat alacantina del Verger, ja que, a parer seu, l'execució de les obres de la variant de la carretera nacional 332, tram Ondara-el Verger, pel Ministeri de Foment, afectava la integritat de l'immoble i un jaciment arqueològic que hi ha prop de la torre.

Independentment del compliment de l'obligació formal de contestar motivadament l'esmentada sol·licitud, i amb relació als fets futurs que es puguen produir d'ara endavant, en la mesura que l'execució material de les obres pel Ministeri de Foment poguera afectar la integritat de la Torre del Blanc de Morell o el jaciment arqueològic situat als seus voltants, i amb l'objectiu d'evitar que es perda irreparablement, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport estaria obligada a intervenir per a complir el manament constitucional adreçat a tots els poders públics a fi de garantir la conservació i la promoció del patrimoni històric, cultural i artístic dels pobles d'Espanya i dels béns que l'integren.

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport ha acceptat la nostra recomanació que es dicte i es notifique la resolució expressa i motivada en relació amb la sol·licitud que va presentar l'autor de la queixa, en la qual demana que s'inicie l'expedient de delimitació de l'entorn de protecció de la Torre de la Cremadella o del Blanc de Morell, que s'extreme la vigilància sobre l'execució de les obres de construcció de la variant pel Ministeri de Foment, i que s'adopten les mesures necessàries per a garantir la integritat del bé d'interés cultural i del jaciment arqueològic que hi ha als seus voltants.

1.2. Gestió urbanística

En este sector de l'ordenament urbanístic és on es concentren les principals queixes i reivindicacions que plantegen els propietaris nacionals i estrangers afectats per l'execució dels plans urbanístics que habilita la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística. Entre altres problemes, en destaquem els següents:

a) Els propietaris manifesten la seua disconformitat amb el fet que l'urbanitzador valore insuficientment el sòl i les construccions existents abans d'aprovar el Programa d'actuació integrada, de manera que els petits propietaris o els que tenen una escassa capacitat econòmica es veuen obligats a sol·licitar l'expropiació dels seus terrenys per no poder participar en el procés urbanitzador i a rebre, a canvi, una indemnització econòmica escassa o, en el millor dels casos, es veuen obligats a transmetre la major part del seu terreny a l'urbanitzador per a atendre les quotes d'urbanització.

b) Es critiquen els escassos mecanismes de control que recull la LRAU per a evitar el cost abusiu de les quotes d'urbanització: els ciutadans afectats consideren injust que l'urbanitzador pugui ser adjudicatari d'un Programa d'actuació integrada només que esmentem una referència aproximada dels costos de la urbanització, que després podrà modificar a l'alça sense cap límit quantitatiu; que pugui incloure entre les càrregues d'urbanització qualsevol altre compromís que hagi adquirit amb l'ajuntament i repercutir-lo sobre els propietaris —a pesar que tan sols es permet repercutir els objectius imprescindibles dels programes en la propietat del terreny—, i que, finalment pugui exigir als propietaris el pagament de les quotes amb una antelació de fins a sis mesos a la inversió real, com si estos foren una entitat financera.

c) La inexistència de criteris clars a la LRAU que permeten distingir entre sòl urbà consolidat i no consolidat origina una certa tendència a incloure en unitats d'execució —que s'han de dur a terme mitjançant actuacions integrades— no tan sols els terrenys que el pla general qualifica com a sòl urbà i que estan parcialment urbanitzats a falta d'algun element urbanístic que es podria implantar a través d'alguna actuació aïllada, sinó fins i tot solars, i això amb la intenció que els propietaris, que en molts casos ja han satisfet les càrregues que els pertocaven o que al seu dia van finançar l'execució de les infraestructures urbanístiques existents, cedisquen sòl per a dotacions públiques, el deu per cent de l'aprofitament urbanístic, hagen d'abonar les càrregues d'urbanització a l'urbanitzador i adquirir l'aprofitament necessari per a conservar la seua parcel·la actual i, en el cas que no quedi prou aprofitament en la unitat, com és perfectament possible, perdre la porció resultant.

d) Els propietaris també manifesten les dificultats que de vegades tenen per a constituir-se en Agrupació d'Interès Urbanístic i d'esta manera accedir al Règim d'Adjudicació Preferent, ja que, fonamentalment, no competixen en condicions d'igualtat amb els urbanitzadors, atès que estos negocien durant mesos amb les autoritats i amb els funcionaris municipals, mentre que aquells, si no coneixien estes negociacions prèvies, disposen de molt poc de temps —vint dies des de l'exposició pública de l'alternativa tècnica— per a constituir-se'n i accedir a l'adjudicació d'un Programa d'actuació integrada, tenint en compte els escassos recursos i coneixements tècnics que solen tenir els ciutadans afectats.

e) La realització d'un mer avís als titulars cadastrals sense les garanties d'una notificació administrativa no basta per a assegurar als propietaris el coneixement de les actuacions urbanístiques que els afecten i, per tant, preservar una defensa adequada dels seus interessos.

f) Un altre motiu de preocupació dels propietaris afectats per un Programa d'actuació integrada és que no s'apliquen les prescripcions ni les garanties que recull la Llei de contractes de les administracions públiques; consideren necessari dotar de més transparència i de més seguretat jurídica el procés de selecció i la posterior actuació de l'urbanitzador, i es demanen: quin obstacle jurídic hi pot haver per a incloure en la LRAU algunes de les disposicions de la Llei de contractes com les que es referixen a la capacitat i a les prohibicions per a subscriure contractes amb l'Administració, els requisits de publicitat, l'existència de plecs de condicions o de bases a les quals se

sotmeten les empreses, les disposicions del concurs amb criteris d'adjudicació objectius i ponderats per ordre d'importància, les limitacions quantitatives pel que fa a la modificació posterior de les condicions de l'adjudicació —entre les quals, les quotes d'adjudicació— i les garanties i penalitats que s'han d'imposar a l'urbanitzador en cas d'incompliment?

g) També es denuncia la informació escassa i confusa que solen rebre els propietaris afectats en els casos en què hi ha una forta pressió urbanística. L'accés a la documentació abans del tràmit d'informació pública i mentre este dura s'entrebanca i es retarda molt més sovint del que seria desitjable; a això s'afegix la dificultat d'entendre els complicats informes tècnics, que es redacten en un llenguatge veritablement inaccessible per a molts ciutadans; per això consideren que s'hauria de reforçar el dret d'accés a la informació urbanística i incentivar i fer més efectiu el dret a la participació ciutadana.

1.2.1. Sobre l'exercici de la potestat de gestió urbanística

Les principals queixes que ens han traslladat durant este any 2004 els propietaris afectats per les complexes operacions que es duen a terme en l'execució i en el desenvolupament de les determinacions que fixen els plans urbanístics, es referixen als temes següents: la valoració insuficient de les propietats en els projectes de reparcel·lació, l'ocupació del sòl sense cap procediment expropiatori, l'incompliment per l'urbanitzador de les seues obligacions per a dotar les parcel·les dels serveis urbanístics adequats d'aigua, d'enllumenat i de clavegueram i d'esta manera dotar el sòl de la condició de solars, el pagament i la liquidació de quotes d'urbanització, la inclusió de sòl urbà consolidat en programes d'actuació integrada i el retard en l'execució d'estos.

A continuació detallarem una breu selecció de queixes que ens han presentat els ciutadans al llarg d'este any: la inclusió de sòl urbà consolidat en un Programa d'actuació integrada a Benijófar (Alacant) i, finalment, la valoració insuficient de les propietats incloses en un projecte de reparcel·lació a Atzeneta d'Albaida (València).

Respecte de la primera, la queixa número 040646, l'ha presentada la propietària d'un habitatge inclòs en l'àmbit de la Unitat d'Execució Fra Mateu. La propietària ens indica que havia formulat unes alegacions dins el període d'informació pública de l'alternativa tècnica del Programa d'actuació integrada, les quals, pel que sembla, no s'han contestat motivadament.

La disconformitat de la propietària amb la intenció municipal d'aprovar i adjudicar el Programa d'actuació integrada de la Unitat d'Execució Fra Mateu es justifica de manera succincta, entre d'altres, en les següents raons fonamentals:

a) L'habitatge es troba en sòl urbà consolidat per l'edificació, concretament en el número [...] del carrer del Convent de Jesús, el desenvolupament urbanístic del qual s'ha de dur a terme mitjançant actuacions aïllades, ja que els programes d'actuació integrada tenen com a objectiu desenvolupar sòl urbanitzable. I encara que hi ha la possibilitat d'acudir excepcionalment als programes d'actuació integrada en sòl urbà, no

s'expressen les raons tècniques que en este cas concret motiven que s'aprove este programa en sòl urbà. Com farem ressaltar més endavant, esta institució va demanar expressament a l'Ajuntament un informe sobre les raons tècniques que justificaven desenvolupar sòl urbà mitjançant una Actuació Integrada. Tanmateix, es continuen desconeixent estes hipotètiques raons justificatives.

b) Un altre motiu d'oposició es referix al tractament distint que l'Ajuntament dispensa als habitatges de l'immoble situat a la cantonada del carrer del Dibuixant Manuel Gago amb el carrer del Convent de Jesús, el qual es deixa fora de la Unitat d'Execució, i els habitatges de l'edifici número [...] del carrer del Convent de Jesús, que sí que s'inclouen en la Unitat d'Execució, i això malgrat que tots dos edificis es troben en una situació idèntica. S'ignoren les raons que podrien justificar esta decisió; per això se sol·licita que tots dos edificis s'exclouen de la Unitat d'Execució.

Enllestida la investigació corresponent, no hem pogut conèixer quines són les raons tècniques concretes i les circumstàncies de fet que concorren en la Unitat d'Execució Fra Mateu per a poder concloure que resulta justificat aplicar este règim d'actuació integrada a este cas concret a fi d'assegurar més qualitat i més homogeneïtat en les obres d'urbanització. L'Ajuntament no explicita quines diferències es produïrien respecte de la qualitat de les obres d'urbanització en el cas que s'aplicara el règim d'actuació integrat o el règim d'actuació aïllada.

La mateixa falta de justificació s'aprecia respecte del fet que s'incloga en la Unitat d'Execució Fra Mateu l'edifici número [...] del carrer del Convent de Jesús i se n'excloua l'immoble situat a la cantonada del carrer del Dibuixant Manuel Gago amb el carrer del Convent de Jesús.

No se'ns han remés els informes tècnics que raonen i argumenten esta diferència de tractament entre dos immobles que es troben, llevat de dictamen contrari, en la mateixa situació jurídica, i per això no consta la deguda justificació respecte de la integració de l'edifici situat al número [...] del carrer del Convent de Jesús en la Unitat d'Execució Fra Mateu.

A l'empara d'estes consideracions recomanem a l'Ajuntament de València que, una vegada elaborats els preceptius informes tècnic i jurídic que justifiquen detalladament la legalitat i la conveniència urbanística de mantenir l'actual delimitació de la Unitat d'Execució Fra Mateu i abans que s'aprove el programa, es valore raonadament l'exclusió de l'edifici situat al número [...] del carrer del Convent de Jesús i que el deixe fora de l'àmbit de l'esmentada Unitat d'Execució.

L'Ajuntament de València va acceptar esta recomanació i ens va comunicar que deixava fora de la Unitat d'Execució l'edifici en qüestió.

La segona queixa que volem destacar en esta secció, la número 040165, tracta del retard en l'execució del projecte de reparcel·lació i d'urbanització que impulsa l'Ajuntament de Benijófar (Alacant), el qual al seu dia en va assumir la gestió directa, i també l'eventual responsabilitat patrimonial que a causa del funcionament anormal dels

serveis públics –en este cas el servei públic de gestió urbanística— es puga haver produït.

En la tramitació de la queixa hem pogut comprovar que en l'execució del Programa d'actuació integrada de la Unitat d'Execució R-1 s'han produït retards tècnics motivats, entre altres raons, per les insuficiències de la documentació originària del programa i del projecte d'urbanització, que s'ha reformat successivament, i també pels canvis de titularitat d'algunes parcel·les que han alentit la inscripció registral del projecte de reparcel·lació.

L'estudi detallat dels acords municipals que s'han emés, i també de l'informe que se'ns remet i que resumix tot el procés, acrediten que l'Ajuntament ha incorregut en un retard substancial a l'hora de complir els terminis previstos inicialment perquè finalitzara el procés urbanitzador, que eren de tres anys des de l'aprovació del programa.

Així doncs, en la mesura que l'interés general de la població, i també el dels veïns afectats requerix la ràpida finalització de les obres, considerem oportú instar l'Ajuntament perquè agilite al màxim la seua execució, de manera que s'eviten més dilacions i es pose fi a les molèsties que tota obra d'urbanització ocasiona als veïns.

Amb relació a altres aspectes que es poden derivar de la queixa, com ara la disconformitat en els costos de l'obra i la seua imputació, o respecte de la necessitat dels reformats, esta institució no els pot jutjar, atés que l'interessat no aporta documentació tècnica –informes, valoracions, etc.–, que permeten dubtar de l'activitat que ha desplegat la corporació en estos camps.

L'Ajuntament de Benijófar ha acceptat la nostra recomanació en el sentit d'“agilitar totes les actuacions que estiguen en el seu poder per a aconseguir finalitzar les obres d'urbanització de la Unitat d'Execució en el termini més breu possible, amb l'objectiu d'evitar cap més dilació en l'execució del programa, i també molèsties als veïns.”

D'altra banda, i com ja hem avançat més amunt, la disconformitat amb la valoració d'una propietat inclosa en un projecte de reparcel·lació (sector industrial IN1-a) a Atzeneta d'Albaida (València) va motivar que s'admeta a tràmit la queixa número 040102.

L'autora de la queixa ens indica que no accepta la valoració de la seua propietat que va efectuar l'Ajuntament, per tal com la superfície expropiada no són 1.454 metres quadrats, sinó 2.213, i segons l'informe tècnic que aporta aquella, el valor de les espècies forestals que està previst expropiar ascendix a 10.868,31 euros, contra els 5.108 euros que proposa l'Ajuntament.

Quant a la superfície total expropiada, la interessada ens ha aportat una interlocutòria que va emetre el Jutjat de Primera Instància número 2 d'Ontinyent, en la qual es resol declarar justificada la major extensió de 2.213 metres quadrats (en lloc dels 1.454 inscrits en l'actualitat). No obstant això, no consta la fermesa de l'esmentada resolució judicial, ja que es podia interposar recurs d'apel·lació davant l'Audiència Provincial de València. Tanmateix, una vegada que la interlocutòria siga ferma, esta Resolució

judicial legitima el propietari a exigir a l'Ajuntament que pague el corresponent preu just per la major superfície expropiada i no indemnitzada.

Respecte de la valoració de les plantacions existents, la propietària presenta un informe pericial que es va emetre el 18 de desembre de 2002 i que fixa un preu just de 10.868,31 euros. En canvi, en l'informe que l'arquitecte municipal va redactar el 13 de novembre de 2002, les plantacions s'havien valorat en 5.108 euros, segons un informe del 5 de novembre de 2002 que havia redactat un enginyer agrícola. El mateix arquitecte municipal, en el seu informe del 2 de gener de 2003, punt tercer, indica que “la relació i la valoració de les plantacions que aporta la propietat difereix de la que va fer l'enginyer tècnic agrícola en l'informe amb data 5 de novembre de 2002, per la qual cosa es recomana que s'emeta un nou informe sobre la relació valorada que presenta la propietat.”

No obstant esta recomanació de l'arquitecte municipal, el Ple de l'Ajuntament, en la sessió que va tenir lloc el 5 de febrer de 2003, adopta l'acord de desestimar les valoracions que havia presentat la propietat, sense haver-se fet el segon informe relatiu a les plantacions.

Esta qüestió –la falta d'un informe per a rebatre adequadament la valoració de les plantacions que havia presentat la propietat—, juntament amb una extensió més gran de la finca expropiada, tal com ha declarat el Jutjat de Primera Instància número 2 d'Ontinyent, són motius suficients per a intentar arribar de nou a un acord amb els propietaris afectats, independentment de la intervenció del Jurat Provincial d'Expropiació, ja que esta no constitueix cap obstacle jurídic que impedisca arribar a un acord entre l'Ajuntament i els propietaris.

En virtut d'estos raonament vam suggerir a l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida que, una vegada efectuats els corresponents informes tècnics valoratius de les plantacions i atés l'excés de superfície de la finca expropiada, intentara de nou assolir un acord amistós amb els propietaris afectats a fi de garantir la indemnitat del seu patrimoni. L'Ajuntament ens va acceptar esta recomanació.

1.2.2. Entitats urbanístiques de conservació

A continuació abordem les queixes que s'han suscitat entorn de l'actuació de les entitats de dret públic les quals, a pesar que les componen particulars, s'han establert per a col·laborar amb un objectiu específicament urbanístic, com ara el de gestionar la conservació d'unes obres públiques.

Estes entitats tenen com a finalitat conservar i mantenir les obres d'urbanització, les dotacions i les instal·lacions dels serveis públics.

Un any més, esta institució continua recordant a les administracions urbanístiques que, fora dels supòsits de constitució obligatòria establerts legalment, cap propietari no està obligat a formar part en contra de la seua voluntat d'una entitat de conservació que es puga constituir.

Este any també hem trobat casos en què els veïns sol·liciten sense massa èxit que l'Ajuntament preste els serveis públics essencials com ara el clavegueram, l'enllumenat públic, la neteja i la pavimentació viària, quan l'entitat urbanística de conservació, siga perquè s'ha dissolt, siga per qualsevol altre motiu, no proporciona adequadament estos serveis. En estos supòsits hem intervingut per a intentar buscar fórmules i acords dels veïns amb l'ajuntament per tal de garantir el dret constitucional a un habitatge digne.

En este sentit, informem que l'Ajuntament d'Algar de Palancia (València) ha acceptat la nostra Resolució que li havíem dirigit arran de la queixa número 020666 i 021465 acumulada:

El president de l'Entidad Urbanística i de Conservación de la Urbanización Montes de Palancia sol·licita a l'Ajuntament que accepte i reba les obres per a posar vorades a les voravies i per a pavimentar-les basant-se en les afirmacions següents: "considerem que la col·locació de les vorades i la pavimentació de les voravies s'han dut a terme degudament, atés que en les obres de pavimentació va intervenir el mateix Ajuntament, motiu pel qual no entenem la seua negativa a rebre-les; no entenem tampoc per què no s'accepta esta cessió parcial d'infraestructures, ja que al seu dia va acceptar la cessió de l'enllumenat públic sense demanar, per això, la cessió global de la urbanització."

D'altra banda, l'Ajuntament ens exposava que, tenint en compte la seua precarietat de mitjans, estava fent un gran esforç inversor en la urbanització Montes de Palancia, mitjançant determinades actuacions amb la finalitat de dotar-la dels serveis mínims necessaris: "enguany s'ha instal·lat la xarxa de clavegueram sense cap cost per als propietaris; a més, s'han rebut determinats serveis, com ara l'enllumenat públic, el manteniment del qual és a càrrec de l'Ajuntament. Cal tenir present que no s'ha fet la cessió definitiva per la falta d'urbanització, que és una obligació del promotor i, tal com estableix l'article 68 del Reglament de gestió urbanística, l'entitat urbanística és la que a través dels propietaris i segons s'haja determinat, té l'obligació de conservar i de mantenir les obres d'urbanització, les dotacions i les instal·lacions dels serveis públics mentre no es produïska la cessió de la urbanització. En definitiva, es tracta d'una situació que s'arrossega des de fa temps, i que l'Ajuntament està decidit a solucionar implantant els serveis necessaris, si bé considera que la cessió no és viable mentre no s'acabe la urbanització."

Com es pot comprovar fàcilment després de llegir l'informe municipal, no s'indica res respecte de l'estat de les obres per a col·locar les vorades i pavimentar les voravies, ni s'aporta cap informe tècnic per intentar justificar la seua execució incorrecta i, per tant, el rebuig municipal a rebre-la.

Resulta inqüestionable que la pavimentació de les vies públiques i la col·locació de les vorades a les voravies són dos serveis públics que l'Ajuntament està obligat a prestar, d'acord amb el que disposa l'article 26.1 a) de la ja esmentada Llei 7/1985, i que són indispensables per a garantir el dret constitucional a un habitatge digne (article 47).

Esta institució no pot deixar de reconèixer la preocupació municipal respecte de la dotació efectiva dels serveis urbanístics a la urbanització Montes de Palancia, i també la

precarietat dels mitjans econòmics de què disposa l'Ajuntament per a atendre el cost que es deriva de la implantació efectiva i total d'aquells.

Per això vam recomanar a l'Ajuntament d'Algar de Palancia que “una vegada elaborat un informe tècnic per a comprovar l'execució correcta del pavimentat i de la col·locació de vorades a les voravies, s'acorde, si escau, la recepció parcial d'estes obres concretes.” Esta recomanació s'ha acceptat.

D'altra banda, l'autor de la queixa número 031025, membre d'una junta de compensació no dissolta a Sueca (València), ens manifestava que havia sol·licitat que s'anul·lara el punt cinqué de l'ordre del dia relatiu a la construcció d'una piscina, ja que no s'havia arribat al quòrum necessari del 75% dels membres de la Junta. Així mateix, tenint en compte els evidents perjudicis que es podrien derivar si l'acord que s'havia autoritzat de la construcció d'una piscina s'anul·la finalment, sol·licitava que se'n suspenguera l'execució.

En el curs de la investigació hem pogut constatar que la zona esportiva de la urbanització del Teular és una dotació privada, que no exigix el planejament, i és la Junta de Compensació la que va decidir crear-la i que la Junta va elaborar un estudi de detall en què s'ordenava construir pistes de tenis, una piscina i frontons.

Partint de la important qüestió que el planejament no exigix esta zona esportiva, cal remarcar que l'Ajuntament “va acordar acceptar la cessió de les obres d'urbanització i d'instal·lació de l'àmbit de la Unitat d'Actuació del Teular i que l'esmentada acceptació es formalitzara en un acta”, la qual es va firmar el 27 de novembre de 2000.

En conseqüència, segons es desprén de la documentació facilitada, i llevat d'informe tècnic en contra que assevere la falta de realització d'algun element d'urbanització dels que exigix el planejament, la Junta de Compensació hauria complit íntegrament el seu objectiu social, que consistix a executar les determinacions urbanístiques que imposa el planejament i, per tant, ens trobaríem davant el primer supòsit en què es podria acordar la seua dissolució, segons estableix l'article 57 dels seus estatuts i l'article 30.1 del RD 3288/1978, de 25 d'agost, Reglament de gestió urbanística (d'ara endavant RGU), tenint en compte que, com advertix el Tribunal Suprem en la seua Sentència de 12 de juny de 2003, “la dissolució és la mesura més greu que pot afectar una entitat jurídica, i no es pot adoptar sense donar-li prèviament el tràmit d'audiència, perquè pugua al·legar el que convinga al seu dret sobre les causes determinants.”

El fet que l'execució de les instal·lacions esportives s'ordenara a través d'un estudi de detall no obsta al que acabem d'exposar, ja que com recorda el Tribunal Suprem en la seua Sentència de 16 de juliol de 2003, l'esmentat instrument d'ordenació és “una peça contingent del planejament municipal destinat a completar o, si escau, a adaptar les determinacions que estableixen els plans generals, normes complementàries de planejament i plans parcials, en els aspectes limitats de l'assenyalament d'alineacions i de rasants i de l'ordenació de volums, d'acord amb les especificacions del pla, les determinacions del qual en cap cas no poden contradir. Esta Sala ha posat de manifest reiteradament (sentències de 24 de setembre i d'11 d'abril de 1996, i les que en estes s'esmenten) la funció subordinada que respecte dels altres instruments del planejament

urbanístic presenten els estudis de detall, que han de respectar sempre les determinacions del pla que complementen, amb la prohibició d'establir determinacions pròpies dels plans generals o normes subsidiàries o de variar-la, i és remarcable el seu caràcter d'instrument interpretatiu en l'aplicació de determinacions ja concretades i detallades en els plans, i incorrerien en il·legalitat si excediren esta funció subordinada i complementària.”

En este cas, l'estudi de detall, en ordenar *ex novo* l'execució de les instal·lacions esportives, no s'hauria limitat a completar o a adaptar les determinacions del planejament, perquè com reconeix el mateix Ajuntament, “la zona esportiva de la urbanització del Teular és una dotació privada, que el planejament no exigix.”

En el nostre ordenament jurídic, el planejament és clarament una funció pública en la qual els propietaris del sòl pendent d'urbanitzar en el sistema de compensació adquirixen el major protagonisme, atés que són ells mateixos els que assumixen la càrrega, no ja de costejar la urbanització, sinó la de dur-la a terme per ells mateixos, i això mitjançant la constitució d'una junta de compensació que dona lloc a un supòsit dels denominats d'autoadministració, i que tenen com a objectiu portar a cap l'execució del planejament amb un repartiment just dels beneficis i de les càrregues d'urbanització entre els propietaris afectats i l'atribució de part de les plusvàlues que genera l'acció urbanística a favor de la comunitat, els interessos de la qual gestiona l'Administració municipal.

Una vegada que l'Ajuntament ha rebut les obres d'urbanització i les instal·lacions de l'àmbit de la unitat d'actuació, s'estaria en presència del supòsit que preveu l'article 30 RGU: “haver tingut lloc el compliment de les finalitats per a les quals es van crear”. És inconcebible que hi haja una entitat mancada d'objectiu, sense que es pugui considerar ampliat el seu objectiu a finalitats diferents de les que li són pròpies i en van determinar la constitució: la junta de compensació és directament responsable de la urbanització completa del polígon o unitat d'actuació davant l'Administració actuant i, si s'escau, de l'edificació dels solars resultants, quan s'haja establert així, i de les altres obligacions que resulten del pla d'ordenació, de les bases d'actuació o d'este Reglament (art. 182.1 RGU). En este sentit, l'execució de les instal·lacions esportives no la preveu ni el planejament, ni les bases d'actuació, ni el RGU.

Cal remarcar que les juntes de compensació tenen un caràcter administratiu (art. 26.1 RGU) i, per tant, gaudeixen d'importantes prerrogatives com ara, en cas de manca de pagament de les quantitats degudes, sol·licitar a l'ajuntament que aplique l'expropiació al membre morós o demanar el deute per via de constrenyiment (art. 181.2 RGU). En este cas podria resultar injust que el cost d'unes instal·lacions esportives que no les exigix el planejament i que no revestixen, doncs, un interès públic general, es pugui exigir a tots els membres de la Junta –inclosos els dissidents–, amb l'amenaça d'expropiació o de recaptació executiva de l'import de les obres, i que la Junta utilitze unes prerrogatives que se li concedixen a fi de desenvolupar les determinacions del planejament per a executar unes instal·lacions privades que no imposa l'interès general.

Per contra, es podria sostenir que la Junta ja ha complert les seues finalitats legals i que l'execució de les instal·lacions esportives mitjançant la seua inclusió indeguda en

l'estudi de detall no es podria beneficiar dels exorbitants privilegis i prerrogatives reconegudes a les juntes de compensació, de manera que l'execució i el cost d'aquelles els regularien les disposicions de la Llei 49/1960, de 21 de juliol, de propietat horitzontal, reformada per la Llei 8/1999, de 6 d'abril, i sota la seua empara els propietaris minoritaris dissidents podrien gaudir de més capacitat de defensa i de protecció dels seus interessos.

A l'empara d'estes consideracions, suggeríem a l'Ajuntament de Sueca que, llevat d'un informe tècnic que asseverara que no s'havia executat algun element d'urbanització que exigixia el planejament, i després d'haver escoltat la Junta de Compensació, valorara la conveniència i l'oportunitat d'acordar dissoldre-la.

Atés que l'Ajuntament no va acceptar este suggeriment, li vam significar que en donaríem compte a les Corts Valencianes, ja que, a parer nostre, els raonaments municipals oposats no desvirtuen la doctrina del Tribunal Suprem respecte de la naturalesa i les limitacions de l'estudi de detall (STS 16 de juliol de 2003).

1.3. Disciplina urbanística

Este sector de l'ordenament urbanístic també reuneix un bon nombre de queixes, que els ciutadans plantegen per a denunciar la passivitat municipal i autonòmica envers la realització d'obres il·legals que s'acaben consolidant perquè els propietaris no complixen les ordres de demolició –si és que estes s'arriben a dictar. I més sovint del que seria desitjable, a estos propietaris ni tan sols se'ls sanciona, fet que genera una permissivitat preocupant.

De manera constant i reiterada hem defensat que la disciplina urbanística transcendeix el que es pot considerar un mer problema de construccions i de llicències que els interessats han de ventilar amb l'Administració. De l'urbanisme depén, ni més ni menys, l'equilibri de les ciutats i del territori en general: en este sistema hi ha en joc el nostre avenir. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, en la certesa i en el bé comú s'incomplisquen després mitjançant actes injustos. Una vegada s'ha generalitzat l'incompliment, és difícil saber a on es pot arribar.

En certa manera, esta passivitat administrativa també la provoca una falta evident d'actualització dels mecanismes de què disposen les administracions urbanístiques per a protegir la legalitat urbanística. Altrament dit, llevat d'algunes qüestions puntuals que contenen la LRAU (disposició addicional novena i onzena) i la Llei 4/1992, de 5 de juny, de sol no urbanitzable (disposició addicional tercera), s'apliquen els vells preceptes de la Llei del sòl de 1976 i el Reglament de disciplina urbanística de 1978.

Fins a este moment no s'ha efectuat el que disposa la disposició addicional onzena: “en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i fins que s'aprove una llei autonòmica reguladora de les infraccions urbanístiques [...]”. L'esmentada llei no existix encara.

En l'Informe especial sobre l'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana, que vam presentar a les Corts Valencianes el mes de novembre d'este any, hem recomanat que la

nova Llei urbanística valenciana regule l'àmbit de la disciplina urbanística. Ens remetem al que déiem en este Informe especial per a evitar reiteracions innecessàries.

Finalment resta destacar que, contra el que es pot pensar, no resulten infreqüents els supòsits de construccions que incomplixen sistemàticament les ordres de suspensió de les obres que dicten les administracions, de manera que es consoliden definitivament una vegada s'ha escolat el termini actual de quatre anys per a restablir la legalitat. Este fet és encara més greu en els casos d'indústries o d'establiments en què es duen a terme activitats molestes, nocives, insalubres o perilloses, ja que continuen funcionant per la via de fet i generant molèsties greus als ciutadans afectats sense haver obtingut les necessàries llicències d'obres i d'activitat qualificada.

1.3.1. Informació urbanística

De nou tornem a cridar l'atenció als poders públics sobre esta matèria per tal que complisquen i facen efectiu l'exercici del dret que la Constitució reconeix als ciutadans d'accedir als arxius i als registres administratius (art. 105.b).

A ningú no se li escapa que este dret està estretament relacionat amb el dret de participació política, amb el de llibertat d'informació i amb el de tutela judicial efectiva. Reflectix una concepció de la informació que es troba a mans del poder públic d'acord amb els principis inherents a l'Estat democràtic (per tal com l'accés als arxius i registres públics implica una potestat de participació del ciutadà i facilita l'exercici de la crítica al poder) i a l'Estat de dret (per tal com l'esmentat accés constituïx un procediment indirecte per a fiscalitzar la submissió de l'Administració a la llei i per a permetre controlar la seua actuació més eficaçment).

A tall de mostra, en la queixa número 041133 es denuncia l'Ajuntament d'Albatera (Alacant) perquè no havia facilitat a un ciutadà determinat informació urbanística relacionada amb l'expedient d'homologació modificativa, estudi d'impacte ambiental i programa d'actuació integrada S-10 del Pla parcial Sierra Alta.

Entre altres qüestions s'havia sol·licitat la informació següent: el plànol topogràfic, el parcel·lari cadastral, la llista dels titulars cadastrals, el plànol de l'estat actual d'un nucli consolidat, les característiques de la seua urbanització i de les seues edificacions i, finalment, una còpia de l'alternativa tècnica del Programa d'actuació integrada.

Per la seua banda, l'Ajuntament ens assegura que havia atés degudament tots els requeriments d'informació que havia plantejat l'interessat, excepte els que afectaven la propietat intel·lectual i les dades personals.

Tanmateix, l'autor de la queixa, a la vista d'estes afirmacions municipals, continua manifestant la seua disconformitat respecte que se li haja lliurat certa informació que havia sol·licitat.

Concretament, sobre la informació del Pla general que no constava en el suport informàtic que es va lliurar, i sobre el qual ja s'havia abonat la taxa, cal indicar que

l'esmentada informació de planejament és pública i, per tant, s'ha de facilitar a l'interessat.

L'article 133 del text refós de la Llei del sòl de 1992 (de caràcter bàsic i que la LRSV va declarar vigent) assenyala: "els plans, les normes complementàries i subsidiàries, els programes d'actuació urbanística, els estudis de detall i els projectes, amb les seues normes, ordenances i catàlegs han de ser públics, i qualsevol persona els pot consultar i se'n pot informar en tot moment en l'Ajuntament del terme al qual es referisquen". En un sentit idèntic ens hem de referir a l'article 177 del Reglament de planejament de la Comunitat Valenciana, i també als articles 6 i 16.2 de la LRSV de 1998. Igualment s'ha de tenir en compte el que estableix l'article 44 LRAU.

Quant al cost de la documentació, no s'ha de cobrar la taxa a l'interessat si esta ja s'ha abonat, sempre que aquella comprega tota la informació que s'havia requerit en un principi.

Basant-nos en el que acabem d'exposar, vam dirigir a l'Ajuntament d'Albatera els pronunciaments següents i este els va acceptar:

"Respecte de la no-emissió de la certificació, recomanem a la corporació que remeta a l'interessat l'esmentada informació com més prompte millor.

"Quant a la informació del Pla general, que no es va facilitar íntegrament en el suport informàtic que es va lliurar, es recomana a l'Ajuntament que la lliure a l'interessat, sense que això comporte que haja d'abonar la taxa corresponent, en el supòsit que ja l'haja ingressada efectivament en fer la primera petició."

Pel que fa a les queixes de l'any passat que s'estaven tramitant, l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida (València) –queixa número 030661, Informe anual 2003, pàg. 158— ha acceptat la nostra recomanació perquè permeta que la Coordinadora Ecologista CEVA Vall d'Albaida accedisca a la informació urbanística que havia sol·licitat.

Recordem que esta associació havia presentat un escrit de queixa en què manifestava que l'Ajuntament no permetia que accediren als plànols de construcció de determinats habitatges situats en terrenys forestals, ni tampoc a la llicència d'obres corresponent.

Quant al fons de la pretensió, és a dir, respecte de si s'havia de permetre o no accedir a esta informació, estímem que l'interessat tenia dret a accedir a la llicència d'obres, atés que l'esmentat document, com a acte reglat de disciplina urbanística que es dicta en aplicació de la planificació general i derivada, té un caràcter eminentment públic, sens perjudici del seu caràcter nominatiu, per tal com és un document imprescindible perquè els ciutadans puguen exercir l'acció pública que l'ordenament preveu en matèria urbanística en l'article 304 del text refós sobre règim de sòl i ordenació urbana, de 26 de juny de 1992, que la disposició derogatòria de la Llei 6/1998, de 13 d'abril, va declarar expressament vigent.

Al seu torn, l'accés a la llicència l'empara, amb caràcter general, l'article 37.1 de la Llei 30/92, de 26 de novembre, per tal com es tracta d'un procediment ja conclòs pel qual es va adjudicar la llicència i perquè no s'observa que concórreguen elements relacionats amb la intimitat o el dret al domicili que impedisquen proporcionar esta informació, aspecte que efectivament sí que pot concórrer en el cas de l'accés als plànols de la construcció.

1.3.2. Responsabilitat per actes urbanístics

Tal com garantix l'article 106.2 de la Constitució, els ciutadans als quals les accions o les omissions de les administracions urbanístiques hagen afectat injustament tenen dret a una indemnització en els seus béns i en els seus drets pels danys i perjudicis que els causen, i esta responsabilitat objectiva la poden derivar tant d'actituds passives de l'Administració, és a dir, retards i dilacions que generen danys a terceres persones quan no s'intervé en els assumptes en què es tenen competències irrenunciabls, com de comportaments positius, és a dir, la concessió de llicències o d'autoritacions que no s'ajusten a la legalitat i que produïxen també perjudicis a terceres persones.

Este any 2004 hem seleccionat estos dos expedients de queixa: en el primer, es denuncia el retard de l'ajuntament per tramitar i resoldre unes llicències d'obres que tres veïns havien sol·licitat, i en el segon es qüestionava la denegació indeguda d'una llicència d'obres a l'empara d'una normativa urbanística que encara no havia entrat en vigor.

Quant al primer expedient, l'autor de la queixa número 031547, 031557 i 031558 acumulada (Informe anual 2003, pàg. 106) ens manifestava el seu desacord amb el retard municipal en la tramitació i en la resolució de tres llicències d'obres que els seus representats havien sol·licitat a l'Ajuntament de Dénia (Alacant).

En primer lloc, respecte de la llicència d'obres que havia sol·licitat la senyora [...], i una volta examinada la documentació que ens ha remés l'Ajuntament, es desprenen els fets següents que cal tenir en compte:

a) Amb data 25 de setembre de 2002, el regidor delegat d'Urbanisme resol estimar "escaient que este Ajuntament declare que l'autora pot començar a executar les obres d'edificació de l'habitatge unifamiliar i piscina objecte de l'expedient [...], situats a [...] en compliment en els seus propis termes de les sentències del Tribunal Superior de Justícia de 30 de gener de 2001 i del Jutjat Contenciós Administratiu d'Alacant número 1, de 23 de juliol de 2002".

b) Posteriorment, mitjançant el Decret de l'Ajuntament de 7 de juliol de 2003 es dicta la Resolució següent: "tenint en compte que, *ex* article 110.2 del Decret valencià 180/02, aprovatori del Pla d'ordenació dels recursos naturals del Montgó, se imposa que les obres d'urbanització i d'edificació que la senyora [...] té autoritzades d'acord amb la STSJ de 30 de gener de 2001, se suspenen cautelament, i que l'esmentat Decret no s'ha sotmés a revisió jurisdiccional, s'estima escaient que es faça constar esta circumstància a la mateixa interessada: segons l'article 110 del PORN, el Govern valencià ha disposat

“qualsevol actuació d’urbanització o d’edificació, excepte obres de manteniment en edificacions existents” en àrees B-6.”

A la vista d’estos fets no podem aprovar la decisió municipal de suspendre l’execució de les obres autoritzades mitjançant la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de 30 de gener de 2001 i posterior Resolució de 25 de setembre de 2002 del regidor delegat d’Urbanisme, ja que el Decret valencià 180/2 que aprova el Pla d’ordenació dels recursos naturals del Montgó té una naturalesa reglamentària i, per això, no es pot aplicar retroactivament en perjudici de la interessada, la qual va sol·licitar la llicència el 27 de maig de 1997, i que va reconèixer una sentència judicial ferma el 30 de gener de 2001, molt abans que entrara en vigor el Decret 180/2 i es poguera aplicar.

L’article 9.3 de la Constitució espanyola garantix el principi d’irretroactivitat de les disposicions sancionadores no favorables o restrictives de drets individuals, i l’article 42 i següents de la Llei estatal 6/1998, de 13 d’abril, sobre règim del sòl i valoracions estableixen els supòsits indemnitzatoris en què seria subsumible la situació en la qual es troba la senyora [...].

D’altra banda, quant a la sol·licitud de llicència que va presentar el senyor [...] amb data 29 de juliol, i atés que l’obra per a la qual sol·licita autorització es troba en zona de revisió de titularitat B-6, del Pla d’ordenació de recursos naturals del Montgó, on s’ha declarat cautelarment suspesa qualsevol actuació d’urbanització o d’edificació, caldria establir contactes amb la Conselleria de Territori i Habitatge a fi de desbloquejar la situació que s’hi dona en l’actualitat.

Finalment, respecte de la sol·licitud d’obres que va presentar el senyor [...], l’Ajuntament ens fa saber que encara està pendent d’esmenar la deficiència relativa al projecte d’urbanització per dotar la parcel·la de la condició de solar.

En el moment de concloure este Informe, encara esperem rebre contestació sobre si les següents recomanacions que vam formular a l’Ajuntament de Dénia s’han acceptat o s’han rebutjat:

“Que com més prompte millor aixeque la suspensió de las obres autoritzades a la senyora [...] per sentència judicial ferma, ja que no es pot aplicar retroactivament el decret reglamentari del PORN o, en cas contrari, que inicie d’ofici el procediment de responsabilitat patrimonial per a reconèixer les indemnitzacions corresponents.

“Així mateix, respecte de la sol·licitud de llicència que va formular el senyor [...], li recomane que mantinga els contactes necessaris amb la Conselleria de Territori i Habitatge amb l’objectiu de desbloquejar la situació actual de suspensió i de resoldre l’expedient de llicència.

“Per acabar, quant a la sol·licitud de llicència d’obres que va efectuar el senyor [...], li recomane que dispose que s’autoritzen tan bon punt s’hagen esmenat les deficiències tècniques relatives al projecte d’urbanització.”

Quant a la segona queixa que volem destacar, la número 031187, la planteja a l'Ajuntament de Chiva (València) un ciutadà que, a la vista del que indicava el tècnic municipal en un informe de 5 de desembre de 2001, havia comprat uns terrenys amb la intenció de construir habitatges adossats, ja que en l'informe no s'indicava la tramitació d'un nou Pla general que poguera modificar les determinacions urbanístiques vigents llavors. Sol·licita la llicència d'obres, se li denega basant-se en l'informe tècnic de 20 de novembre de 2002, perquè la construcció d'habitatges adossats no està permesa. A partir d'estos fets, va sol·licitar una indemnització per les despeses que se li havien ocasionat, però no va rebre cap contestació de l'òrgan municipal competent per a resoldre la seua pretensió.

Després de llegir la documentació que ens ha tramés l'Ajuntament, constatem que es deneguen les obres perquè no s'ajusten a les determinacions del nou Pla general, que es tramitava en aquell moment i que, al capdavall, no s'ha aprovat, de manera que s'ha aixecat la suspensió de les llicències existents des de l'exposició al públic del Pla el 23 de gener de 2002.

Partint d'estos fets, resulta inqüestionable que, des del 23 de gener de 2002, dia en què es va exposar al públic el Pla general, la sol·licitud de la llicència d'obres que plantejava l'interessat quedava suspesa i, per tant, no es podia denegar.

En este cas, les determinacions del nou Pla general que es tramitava i que no autoritzava la tipologia edificativa adossada en la zona, no ha entrat mai en vigor, ja que no s'ha aprovat definitivament el Pla general i recentment s'ha aixecat la suspensió de les llicències, per la qual cosa, aquelles determinacions no podrien justificar que es denegara la llicència d'obres que havia sol·licitat l'autor de la queixa.

Altrament dit: la llicència d'obres s'ha denegat basant-se en una normativa que no ha arribat a existir mai, de manera que, tenint en compte les circumstàncies que hem exposat, ara escauria resoldre concedir o denegar les llicències d'obres de conformitat amb les determinacions urbanístiques actualment en vigor al municipi de Chiva, això és, les Normes subsidiàries i l'ordenança reguladora d'edificis i obres de 1983 i el Pla parcial de la urbanització El Bosc de 1987.

Finalment, i tot i que això ara no resulte d'interés, en la hipòtesi que s'haguera aprovat i publicat el Pla general, el sol·licitant de la llicència podria tenir dret a la indemnització que sol·licita, no perquè s'haja produït una informació urbanística deficient i contradictòria entre els dos informes que ha emés l'arquitecte tècnic municipal, sinó per raó del que disposa l'article 57.1 C de la LRAU: "Els peticionaris de llicències que s'hagen sol·licitat abans de la suspensió tenen dret a ser indemnitzats del cost oficial dels projectes i a la devolució dels tributs i de les càrregues que hagen satisfet a causa de la sol·licitud, sempre que esta haja estat conforme a la regulació urbanística vigent en el moment en què es va efectuar i s'haja denegat per incompatibilitat amb el nou planejament."

L'Ajuntament de Chiva ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que, d'una banda, es revoque la resolució denegatòria de la llicència d'obres, atés que s'haurien aplicat com a fonament de la denegació les determinacions del nou Pla general, que encara no

ha entrat en vigor, ja que ni s'ha aprovat definitivament ni s'ha publicat en el butlletí oficial corresponent i, de l'altra, que es resolga la sol·licitud que havia plantejat l'interessat i se li concedisca o se li denegue la llicència d'obres d'acord amb les determinacions urbanístiques vigents actualment al municipi de Chiva.

Per acabar, respecte de la queixa número 030662 (Informe anual 2003, pàg. 160), que tractava de la concessió indeguda d'una cèdula d'habitabilitat a un habitatge de renda lliure que no reunia els requisits necessaris per a obtenir-la, l'Ajuntament de València no ha acceptat la nostra recomanació.

Les deficiències constructives que es denunciaven eren les següents: els fums, els gasos i les olors de la campana extractora de la cuina no s'expulsaven a l'exterior de l'habitatge, sinó a l'interior d'un llavador tancat amb làmines que impedièren que el fum eixira. Com que l'habitatge no disposa de cap altre espai hàbil per a estendre la roba, tampoc no es podia usar per a esta finalitat.

Vam recomanar que, una vegada efectuats els tràmits oportuns, l'Ajuntament estimara la responsabilitat patrimonial per haver concedit indegudament una cèdula d'habitabilitat a un habitatge que no reunia les condicions exigibles per a obtenir-la, que disposara la reparació dels defectes constructius que presentava i que indemnitzara els danys i perjudicis que s'havien causat a la propietària.

Atés que l'Ajuntament de València no va acceptar la nostra recomanació, li van remetre l'escrit següent:

“L'Ajuntament justifica no haver acceptat la nostra recomanació adduint dos motius, a saber: l'informe favorable que va emetre l'arquitecte municipal amb data 3 de febrer de 2002 i el compliment de les condicions de les llicències concedides, i que la perjudicada no havia presentat la reclamació de responsabilitat patrimonial en el termini establert legalment.

“No obstant això, esta institució considera que cap dels dos motius no desvirtua els fonaments de la nostra Resolució: d'una banda, ni en l'esmentat informe de l'arquitecte municipal ni en les condicions de les llicències concedides s'afirma que l'habitatge reunisca les condicions que exigixen les normes d'habitabilitat, de disseny i de qualitat dels habitatges (Decret 286/1997, de 25 de novembre, i articles 2.6 i 2.9 de l'Ordre de 22 d'abril de 1991), de l'altra, no resulta ineludible que el perjudicat interpose la reclamació de responsabilitat patrimonial, ja que la mateixa Administració pot apreciar la seua responsabilitat d'ofici (l'article 142.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, disposa que els procediments de responsabilitat patrimonial s'inicien d'ofici o per reclamació dels interessats).”

1.3.3. Llicències urbanístiques

En cada una de les nostres investigacions recordem als ajuntaments que en cap cas no es pot concedir una llicència si l'obra que es pretén executar és contrària a la legislació o als plans urbanístics. La concessió de llicències no és un acte reglat, i escau concedir-les

si s'ajusten a la legalitat i denegar-les si no s'ajusten a la legalitat. En cap cas, repetim, no es pot emparar que es concedix una llicència d'obres comparant-la amb la que s'havia concedit a altres persones si esta concessió havia vulnerat la legalitat, supòsit este que també sovinteja molt en la pràctica.

D'altra banda, no són tampoc infreqüents els problemes que planteja la necessitat d'obtenir l'autorització prèvia de l'Administració autonòmica per a construir en sòl no urbanitzable.

Este és el cas de la queixa número 041197, en la qual el seu autor ens exposava que la Conselleria de Territori i Habitatge no havia complit l'obligació de resoldre la seua sol·licitud relativa a l'obtenció d'autorització prèvia per a construir una obra en sòl no urbanitzable.

Requerit l'informe corresponent, la Conselleria ens remet un escrit en el qual reconeix la data de presentació de la sol·licitud per l'interessat, i també la del requeriment d'esmena, i indica que este últim el va retornar Correus, i que posteriorment es van dur a terme gestions telefòniques que han permès localitzar l'interessat. S'assenyala que, una vegada conegut el nou domicili, s'intentarà fer una segona notificació.

L'interessat pretén que se li reconega haver obtingut l'autorització prèvia per silenci administratiu.

El cert és que el temps transcorregut entre la sol·licitud de l'interessat, que va entrar a la Conselleria el 12 de febrer de 2004, i la primera actuació administrativa, que consistia en un requeriment d'esmena i que es notifica el 29 de juliol de 2004 —el primer intent es va fer el 15 de juny—, és clarament superior als dos mesos, termini que la norma vigent en aquell moment, a saber, la Llei 4/1992, de 5 de juliol, del sòl no urbanitzable, establia com a termini màxim de resolució.

No s'ha interromput el termini de producció del silenci, per tal com la intimació per a esmenar els defectes es produïx una volta transcorregut este, i per tant no opera la regla que preveu l'article 42.5.a).

S'ha produït, doncs, el silenci administratiu que, segons l'article 8.1 de la Llei del sòl no urbanitzable té efecte estimatori, de manera que s'ha de considerar concedida l'autorització prèvia.

El silenci administratiu estimatori no és una ficció jurídica, sinó un acte administratiu plenament eficaç, que vincula per tant la resolució extemporània que es dicte, ja que l'obligació d'emetre-la persistix. Si l'Administració s'apartara del contingut de l'acte presumpte i pretenguera desestimar la pretensió, hauria de revocar este acte favorable seguint el procediment de revisió corresponent.

Per tot això, recordem a la Conselleria de Territori i Habitatge el deure legal de resoldre la sol·licitud que va presentar l'interessat, i que està vinculada pel sentit estimatori del silenci administratiu que s'ha produït, de manera que ha de prendre una resolució en estos termes.

Encara esperem rebre la corresponent contestació de la Conselleria.

En termes semblants hem resolt la queixa número 031522, relativa a la denegació indeguda de l'autorització prèvia per a construir un habitatge en sòl no urbanitzable, que es va efectuar mitjançant una resolució de la Conselleria de Territori i Habitatge.

Els autors de la queixa havien presentat dos recursos administratius que no van rebre resposta. Declarada l'obligació de resoldre els recursos d'alçada com més prompte millor, resultaria obligat estimar els recursos per les consideracions següents:

En efecte, partint de la base que l'article 8.1 de la Llei valenciana 4/1992, de 5 de juny, de sòl no urbanitzable, estableix que "l'autorització prèvia es considera produïda per silenci positiu pel mer transcurs de dos mesos des que es va presentar la sol·licitud, sense necessitat de denúncia de mora" –termini confirmat en l'annex de la Llei 9/2001, de 27 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització. En este cas, les sol·licituds es van presentar amb data 7 de febrer de 2003 i l'autorització prèvia es va produir el 7 d'abril, de manera que la posterior resolució denegatòria de 17 de març de 2003, com que no té efecte fins que no es notifica als interessats (articles 57.2 i 58 de la Llei 30/92), i això succeïx els dies 16 i 24 d'abril –fet que l'Administració no nega–, vulnera el que prescriu l'article 43.4.a) de la Llei 30/1992, ja que, en haver-se produït l'estimació de les sol·licituds per silenci, la resolució expressa posterior només es podria dictar si confirmava l'autorització, cosa que no succeïx en este cas, en el qual, sense seguir el procediment legal que estableixen els articles 102 i següents de la Llei 30/1992, la resolució denegatòria incorreria en nul·litat de ple dret per revocar del tot un acte declaratiu de drets –l'autorització produïda per silenci positiu (art. 62.1.e).

Resulta evident que esta situació no s'hauria produït si la Conselleria no haguera demorat tant la notificació de la Resolució denegatòria de 17 de març de 2003, ja que es tarda vint-i-dos dies, ni més ni menys, per a registrar-la d'eixida –el 8 d'abril, un dia després d'haver-se produït l'autorització prèvia per silenci, –vuit dies més per a la primera notificació –el 16 d'abril– i setze dies més per a la segona –el 24 d'abril–, sense que concorreguera cap culpa imputable als interessats, de manera que, des que es dicta la Resolució, fins que es notifica, l'Administració empra una quantitat excessiva de temps, un totals de 30 i 38 dies.

L'única possibilitat legal per a deixar sense efecte l'autorització prèvia produïda per silenci el 7 d'abril de 2003 seria tramitar el procediment per a revocar d'ofici un acte declaratiu de drets –segons es considere este nul o anul·lable–, que regula l'article 102 i 103 de la Llei 30/1992, respectivament, cosa que no s'ha esdevingut en el nostre cas.

I si bé és cert que en cap cas no es poden adquirir per silenci administratiu facultats contra les prescripcions de l'ordenament jurídic o del planejament, no és menys cert que ni la Resolució denegatòria de 17 de març de 2003, ni l'informe posterior que se'ns ha tramés contenen cap motivació o explicació sobre els motius pels quals es considera que les finques objecte de l'autorització prèvia no reuniten els requisits que estableix l'article 10 i la disposició transitòria tercera de la Llei 4/1992 –com s'indica en aquella–, ni

sobre les raons que sustenten l'apreciació administrativa que es tracta d'una parcel·lació urbanística –òbviamment, la presumpció legal que conté el Projecte de Llei d'ordenació del territori i sòl no urbanitzable no seria aplicable.

Una vegada valorades estes consideracions, tant la Conselleria de Territori i Habitatge com l'Ajuntament de Novelda han acceptat les recomanacions que els havíem formulat respectivament: per una part, resoldre com abans millor els recursos d'alçada interposats contra la resolució denegatòria de l'autorització prèvia i confirmar la seua concessió per silenci administratiu i, per l'altra, estimar acreditada la producció de l'autorització prèvia per silenci.

1.3.4. Ordres d'execució

En compliment de la nostra missió d'informar i d'il·lustrar els ciutadans sobre els seus drets i de recordar a l'Administració les seues obligacions urbanístiques, continuem insistint en la necessitat de garantir que, per tal de preservar una alta qualitat de vida urbana, s'aplique realment i efectivament el deure dels propietaris de terrenys, de construccions i d'edificis de mantenir-los en condicions de seguretat, de salubritat, d'ornamentació pública i de decòrum, i de dur a terme els treballs i les obres necessaris per a conservar les condicions imprescindibles d'habitabilitat o d'ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació.

Dels assumptes que hem tingut ocasió de resoldre este any 2004, volem destacar-ne els següents: d'una banda, l'incompliment de l'obligació de conservar un immoble que finalment es declara en ruïna i, de l'altra, la inexistència de mesures de seguretat en la construcció d'un edifici del qual es desprenien maons i puntals que anaven a parar al pati d'un habitatge adjacent.

Respecte del primer cas, l'autora de la queixa número 031566 i 031567 acumulada, com a arrendatària d'un immoble, ens exposava la seua disconformitat amb la declaració de ruïna de l'edifici, ja que, a parer seu, considera que s'hauria de valorar separatament cada edifici i ordenar a la propietat que emprenga els treballs necessaris per a restaurar-lo, atés que s'ha incomplert el deure de conservació. Així mateix, a causa de la seua precària situació econòmica, sol·licitava que se li garantira un altre habitatge abans de desallotjar-la. També sol·licitava una indemnització pel funcionament anormal de l'Ajuntament d'Alacant, ja que l'any 2002 es va concedir una llicència d'obertura per a exercir l'activitat d'hostalatge en el primer pis de l'edifici, sense haver-se observat la pretesa ruïna de l'edifici.

Una volta obtinguts els corresponents informes municipals, vam distingir entre els supòsits en què simplement es declara la ruïna d'un immoble i altres supòsits, en què, a més de la declaració de ruïna, la mateixa Administració també declara que els propietaris incomplixen l'obligació de conservar l'immoble.

En el primer cas és aplicable el que disposa l'article 90.4 de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU), a saber: "la declaració de ruïna legal d'un edifici no catalogat, ni objecte d'un procediment de catalogació, determina per al seu propietari l'obligació de rehabilitar-lo o de demolir-lo, segons trie."

Per contra, en el segon cas, quan es declara la ruïna i l'incompliment de l'obligació de conservació, per a evitar que la propietat de l'immoble es beneficie de la seua propietat passiva, negligència o incompliment d'este deure de conservació, no se li concedix l'opció de rehabilitar-lo o de demolir-lo, sinó que, per a estos casos, cal atènyer-se al que disposa l'article 97.1 de la LRAU:

“Escau dictar l'ordre d'inclusió en el Registre Municipal de Solars i Edificis per Rehabilitar els immobles els propietaris dels quals incomplixen:

b) L'obligació d'efectuar obres de conservació i de rehabilitació en els termes que exigixen els articles 90, 91, 92 (sens perjudici que s'apliquen simultàniament les altres mesures que preveu el número 3 d'este últim) i 94.”

Els efectes de la inclusió en l'esmentat Registre els regula l'article 98.3: “Si l'ordre d'inclusió deriva de l'incompliment de deures urbanístics determina necessàriament l'expropiació, que s'ha d'efectuar aplicant les regles especials de determinació del preu just que preveu a este efecte la legislació estatal. En els altres casos, el propietari pot instar que es revoque l'esmentada ordre tan bon punt pose remei a les causes que la van determinar.”

En efecte, considerem injust fer de la mateixa condició el propietari d'un immoble que es preocupa de mantenir-lo i de conservar-lo fins que es declara en situació legal de ruïna –en este cas sí que podria optar entre demolir-lo o rehabilitar-lo— i el propietari que incomplix la seua obligació de conservar-lo, el qual, com a penalització, ja no es podria beneficiar de la seua demolició per a extingir els contractes d'arrendament existents, sinó que únicament podria instar que es revoque l'ordre d'inclusió en el Registre de Solars i Edificis per Rehabilitar tan bon punt pose remei a les causes que la van determinar.

Per això, vam adreçar a l'Ajuntament d'Alacant la recomanació següent:

“Que, amb caràcter general, en els casos en què es declare la situació legal de ruïna no imminent d'un immoble i l'incompliment de l'obligació de conservació pel propietari, no li concediu l'autorització per a demolir l'edifici, ni dicteu els requeriments posteriors de desallotjament, sinó que ordeneu, després d'haver escoltat el propietari, que s'incloga l'immoble en el Registre Municipal de Solars i Edificis per Rehabilitar.”

En contestació a la no-admissió d'esta recomanació, vam remetre a l'Ajuntament d'Alacant l'escrit següent:

“L'Ajuntament intenta justificar la no-acceptació de la nostra recomanació amb la consideració següent: “l'article 90.4 de la Llei reguladora de l'activitat urbanística, en establir l'obligació que resulta de la declaració de la situació legal de ruïna d'un immoble (rehabilitar o demolir), no distingix entre la que comporta declaració d'incompliment del deure normal de conservació i la que no, de manera que la recomanació que se'ns fa podria ser un plus punitiu de l'esmentada conducta incomplidora: si bé la Llei no estableix expressament quins són els efectes de la declaració d'incompliment del deure normal de conservació, considerem que esta

conferix al perjudicat per la declaració de la situació legal de ruïna i davant el propietari incomplidor, l'acció civil de rescabament de danys i perjudicis, i afegir a això l'expropiació de la finca, repetim, sembla excessiu, a més de mancar de fonament legal.”

“No obstant això, esta institució considera, amb tots els respectes, que este raonament no desvirtua els fonaments de la nostra Resolució, i això, per les raons següents: d'una banda, no hi ha cap “plus punitiu”, ans al contrari: es tracta d'evitar fer de la mateixa condició el propietari que ha complit l'obligació de conservar l'immoble i, per tant, ha de beneficiar-se d'optar entre demolir o rehabilitar, i el propietari que ha incomplert esta obligació de conservació, perquè resulta sense cap mena de dubte injust que este es beneficie de la seua passivitat i negligència per a aprofitar-se de la demolició. Si es manté la postura municipal, cap propietari no es preocuparà de complir l'obligació legal de conservar l'immoble, ja que pot optar tranquil·lament per la demolició. D'altra banda, no podem pas estar d'acord amb l'afirmació que “la Llei no estableix expressament quins són els efectes de la declaració de l'incompliment del deure normal de conservació”, atés que l'article 97.1 de la Llei reguladora de l'activitat urbanística recull clarament estos efectes: “Escau dictar l'ordre d'inclusió en el Registre dels immobles els propietaris dels quals incomplixen: B) L'obligació d'efectuar obres de conservació”.

“Finalment, no podem tampoc acceptar l'afirmació que l'expropiació manca de fonament legal. N'hi ha prou amb una simple lectura de l'article 98 de l'esmentada Llei reguladora de l'activitat urbanística per a comprovar que la inclusió en el Registre no implica *per se* que s'expropie l'immoble, sinó tan sols que es declare d'utilitat pública i la necessitat d'ocupació, que és ben diferent. Mentre l'Administració no inicie l'expropiació, qualsevol persona pot formular un programa per a rehabilitar l'immoble. Amb la seua postura, l'Ajuntament impedeix que qualsevol persona –inclosos els propietaris arrendataris— puguen presentar un programa per a rehabilitar l'edifici.

“I per si quedara cap dubte, l'apartat tercer de l'article 98 diu clarament que “si l'ordre d'inclusió deriva de l'incompliment de deures urbanístics, determina necessàriament l'expropiació”; i això, amb independència i a més de les accions civils que els arrendataris puguen exercir contra el propietari de l'immoble basant-se en les disposicions del dret privat (Codi civil, legislació d'arrendaments urbans, etc.)”.

L'altre assumpte que hem resolt este any i que val la pena destacar és la queixa número 031022, pàg. 165), en la qual la propietària del pati d'un habitatge ens relata els danys que li ha causat la construcció d'un edifici adjacent a l'habitatge i que el promotor o propietari de l'obra no han adoptat les mesures de seguretat adients, i denuncia la passivitat municipal per adoptar les mesures de seguretat que garantisquen la seguretat del seu habitatge.

Esta situació de perill la va comprovar l'arquitecte municipal del Departament de Conservació d'Immobles, el qual, en el seu informe, després de constatar que “el mur mitger de maçoneria que dóna al pati de la primera part s'ha després en algunes parts i s'ha esquerdat en d'altres i que el paviment s'ha esquerdat a causa de les obres d'excavació”, proposa requerir la promotora perquè, sota la seua responsabilitat i en un

termini màxim de cinc dies, col·loque mostres i enderroque els elements amb risc de desprendre's, que clausure parcialment la terrassa de l'edifici fins que no dispose de les mesures mínimes de seguretat i que, una vegada ho haja executat, ho comuniqui a l'Ajuntament.

També es requereix la promotora perquè “en un termini no superior als tres mesos, aporte un informe redactat per un tècnic competent sobre l'estat actual de l'estructura i, sota la direcció i inspecció, rehabiliten les parts i els elements de l'edifici danyats. L'inici de les obres de rehabilitació s'ha d'acreditar prèviament a este Departament amb un escrit d'acceptació de l'encàrrec de la Direcció Facultativa. Una volta finalitzades les obres, han de presentar el certificat final de la Direcció degudament visat pel col·legi corresponent i, una volta executats, ho ha de comunicar a l'Ajuntament”.

D'altra banda, segons es desprén dels informes que ha evacuat la Policia Local, “els obrers, quan s'absenten de l'obra, deixen una caixa de grans dimensions amb eines suspesa del ganxo de la grua (molt sovint sobre el seu habitatge). Els agents comproven la veracitat del comunicat. S'observa que a la terrassa de l'habitatge han caigut dos puntals de ferro procedents de la terrassa de l'obra, on s'observa que hi ha una espècie de dos palets, els quals estan carregats amb estos puntals de l'obra. També s'observa que a la terrassa de l'obra no hi ha cap xarxa ni cap malla que haguera impedit que estos puntals caigueren a la terrassa, amb el consegüent perill que implica la caiguda d'objectes, que podrien causar danys a qualsevol persona que es trobara a la terrassa. El denunciante ens mostra també restes de pals, de claus grans oxidats, de trossos de varetes de ferro, a més de grans conglomerats de ciment sec, que han caigut de l'obra al pati del denunciante”.

Sorprenentment, des del 5 de desembre de 2002 i a pesar dels greus fets que van constatar els agents de la policia, ja no es torna a adreçar cap requeriment a la promotora o propietària de les obres, sinó que incomprendiblement i com si encara no fóra prou greu la situació que patixen els ocupants de l'habitatge, amb data 12 de juny de 2003, el requeriment s'adreça, no a la persona causant dels danys i de les reiterades situacions de perill, sinó a la propietària de l'habitatge que suporta injustament esta situació deplorable.

Així les coses, resulta que l'Ajuntament, sense cap explicació, no envia cap requeriment a la promotora de les obres, no l'obliga a aportar l'informe tècnic que li sol·licita en un primer moment i, tot i no adoptar cap mesura reparadora ni asseguradora, consent l'incompliment sense sancionar-la ni disposar l'execució subsidiària a càrrec seu. Simplement, amb data 16 de juny de 2003, s'encomana a la Policia Local —els agents de la qual constaten fets, però no solen tenir coneixements tècnics sobre la correcció d'obres executades— que emeta un informe en el qual manifesten els seus dubtes en indicar que “pel que sembla, es va reparar el desperfecte de l'esmentada paret mitgera [...] encara que no es pot comprovar del tot perquè s'ha edificat i s'han alçat envans de maons del nou edifici. La part de la paret mitgera que queda a la vista està aparentment en bon estat”.

L'obligació municipal de requerir el promotor de l'edifici o propietari de la construcció la recull clarament l'article 86 de la Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre,

reguladora de l'activitat urbanística, en disposar que “els propietaris de terrenys, de construccions –acabades o en execució, la Llei no en fa cap mena de distinció— i edificis els han de mantenir en condicions de seguretat, salubritat, ornamentació pública i decòrum”, i l'article 10 del RD 2187/1978, de 23 de juny, Reglament de disciplina urbanística indica que l'ajuntament que ordene que s'executen estes obres ha de concedir als propietaris o als seus administradors un termini –que ha d'estar en relació amb la magnitud de les obres– perquè complisquen el que s'ha acordat. Una vegada transcorregut este termini sense que les hagen executat, s'ha d'incoar un expedient sancionador, amb imposició de multa, en la resolució del qual, a més, s'ha de requerir el propietari o propietaris o els seus administradors a executar l'ordre efectuada, que, si no es complix, l'ha de dur a terme l'Ajuntament a càrrec de l'obligat a través del procediment d'execució subsidiària que preveu la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procés administratiu comú.

En virtut de tots estos raonaments, vam recomanar a l'Ajuntament que ordenara immediatament l'oportuna visita d'inspecció pels tècnics municipals –arquitecte o aparellador—i que, si esqueia, ordenara a la promotora o propietària de la construcció que duguera a terme les obres i adoptara les mesures necessàries per a garantir la seguretat de les persones i dels béns, amb l'advertiment d'acordar l'execució subsidiària a càrrec seu i la incoació del procediment sancionador corresponent.

Atés el nostre desacord amb l'Ajuntament d'Alacant per no haver acceptat la nostra recomanació, li vam trametre l'escrit següent:

“Esta institució considera, amb tots els respectes, que la resposta municipal a la nostra recomanació no conté arguments que desvirtuen els fonaments de la nostra Resolució, ja que no s'adjunta cap còpia de les actes dels tècnics municipals després de les visites d'inspecció efectuades a l'edifici en construcció, ni consten tampoc les ordres d'execució per a evitar que des de l'immoble en construcció continuaren desprenent-se puntals, maons i altres elements d'obra al pati de l'habitatge de la senyora [...], on solien jugar els seus fills.

“En la nostra Resolució de 5 de febrer de 2004 recomanàvem a l'Ajuntament que els tècnics municipals es presentaren ràpidament en l'edifici en construcció i que requerira els constructors que adoptaren les mesures necessàries a fi d'evitar que caigueren objectes perillosos en el pati de la senyora [...] i, d'esta manera, evitaren l'enorme risc per a la seua vida i la dels seus familiars.”

Per a concloure este epígraf, la presència d'un colomar a la localitat valenciana de Sueca, pel que sembla sense llicència municipal d'activitats qualificades i generador de greus molèsties i d'una situació d'insalubritat evident per al veïnat, va ser l'objecte de la denúncia que plantejava la queixa número 031151 (Informe anual 2003, pàg. 165).

L'Ajuntament de Sueca ha acceptat la nostra recomanació en el sentit de “complir els propis actes administratius i, per tant, executar immediatament l'acte en què s'insta el senyor [...] a clausurar l'activitat de colombicultura situada al seu domicili del carrer [...], realitzar l'execució subsidiària amb entrada al domicili amb l'autorització judicial

prèvia i obrir l'expedient sancionador corresponent amb motiu de l'incompliment que s'ha constatat”.

1.3.5. Els il·límits urbanístics

Són moltes les denúncies que rebem de ciutadans afectats per la comissió d'infraccions urbanístiques a la vista de les quals els ajuntaments no reaccionen amb l'eficàcia deguda.

El supòsit més habitual són les construccions que es duen a terme sense llicència o l'incompliment dels termes de la llicència que s'ha concedit.

Sense desistir del nostre afany, un any més pretenem despertar la consciència de les autoritats locals i autonòmiques sobre la necessitat imperiosa d'actuar decididament per a posar fi a la comissió generalitzada d'infraccions urbanístiques, sobretot en sòl no urbanitzable comú o de protecció especial, amb l'objectiu de garantir la protecció eficaç del medi ambient (art. 45 de la Constitució).

Les persones que patixen esta indisciplina urbanística es desesperen de la tardança de molts ajuntaments que no reaccionen arran de les denúncies, no ja imposant les sancions corresponents, sinó el que és més important, ordenant l'enderrocament d'allò que s'ha construït il·legalment, i evitar així que es consolide com a construcció que queda fora d'ordenació. També volem cridar l'atenció a la Conselleria de Territori i Habitatge en el sentit d'intervenir per subrogació o en substitució de l'Ajuntament inactiu, almenys en els casos en què es cometen les infraccions més rellevants.

I tot això ho diem conscients que els recursos humans i econòmics de moltes corporacions locals són molt limitats. Considerem que aquí és on l'auxili financer i tècnic de les diputacions provincials i de la Conselleria de Territori i Habitatge pot jugar un paper molt important.

Respecte de les queixes més importants que ens han plantejat els ciutadans durant este any 2004, estes fan referència a supòsits d'índole diversa. Així, n'hi ha que es referixen a casos d'obres sense llicència, i n'hi ha que tracten d'obres il·legals que s'han dut a terme. En altres casos l'ajuntament intervé, però no reacciona enèrgicament quan s'incomplixen les seues ordres. També hem investigat algun cas en què l'ajuntament adopta decisions que després no es preocupa de fer complir efectivament. I finalment, hi ha els supòsits en què únicament s'imposen multes sense ordenar que s'enderroquen les obres il·legals.

En la queixa número 040959, l'Ajuntament de Picassent (València) accepta parcialment la Resolució que vam emetre després de constatar la falta d'execució i de compliment efectiu de determinats decrets municipals de demolició que s'havien dictat arran de les infraccions urbanístiques que havia comés un veí. En concret, s'ordenava que s'enderrocara un habitatge unifamiliar de dos plantes de cent vint metres quadrats i tanca en sòl no urbanitzable, atés que s'havia construït sense llicència.

D'una banda, vam recomanar a l'Ajuntament que, si no havien transcorregut quatre anys des que es van concloure les obres, s'incoaren nous expedients d'infracció i de restauració de la legalitat urbanística en relació amb l'habitatge i la tanca, i també, que s'iniciara un expedient d'infracció i de restauració de la legalitat urbanística amb relació a l'ampliació de la tanca, que s'havia dut a terme recentment.

El fet que el municipi no executara un decret que ordenava l'enderrocament d'unes obres que es duïen a terme a Daya Nueva (Alacant) constituïx l'objecte de la queixa número 040563. A esta ordre d'enderrocament l'acompanyava l'advertència preceptiva d'execució subsidiària, per al supòsit que el destinatari de l'acte no l'executara en el termini d'un mes des que es va notificar.

No obstant això, atés que havien transcorregut més de nou mesos des que s'havia exhaurit l'esmentat termini, i tenint en compte que l'interessat ens havia comunicat en el seu escrit d'al·legacions que la demolició no s'havia dut a terme, vam dirigir un recordatori de deures legals a l'Ajuntament perquè disposara l'execució subsidiària del decret municipal i perquè les obres es demoliren a costa del propietari. Acceptada la nostra recomanació, vam finalitzar la nostra intervenció.

El retard en la tramitació dels expedients de restauració de la legalitat urbanística vulnerada i sancionador, que s'havien incoat per haver-se dut a terme obres sense llicència, va ser l'objecte de la denúncia d'un veí de Rojales (Alacant) en la queixa número 040059.

Els serveis tècnics municipals comproven que s'efectuen obres per a construir un habitatge unifamiliar, una piscina, un magatzem i un porxo en sòl no urbanitzable comú, sense disposar de la preceptiva autorització autonòmica ni de la posterior llicència municipal.

Més tard s'ordena suspendre immediatament les obres i es requerix el promotor perquè legalitze la situació, amb l'advertiment d'acordar demolir a càrrec seu el que s'ha construït. Segons ens indica el denunciador, les obres no es van suspendre –s'han conclòs–, el promotor o propietari no ha sol·licitat l'autorització prèvia a la Conselleria ni la posterior llicència a l'Ajuntament i este no ha dictat cap ordre de demolició.

Si bé és cert que l'Ajuntament ha emés diversos actes en relació amb la infracció urbanística que s'ha comés, no és menys cert que els dos expedients que s'han incoat –legalitzador i sancionador– no han conclòs encara tot i el temps que ha transcorregut des que es van iniciar, i no s'ha ordenat tampoc a l'infractor que enderroque les obres perquè no ha sol·licitat la llicència o perquè són il·legalitzables –amb l'advertiment d'execució subsidiària a costa seu–, ni s'ha imposat la sanció corresponent.

Així les coses, si bé esta institució no pot deixar de reconèixer i d'entendre les dificultats municipals per a reaccionar amb promptitud davant els il·lícits urbanístics que es cometen al terme municipal, tampoc no pot passar per alt l'obligació legal que recau sobre les autoritats locals per a restablir la legalitat urbanística que s'ha vulnerat en el termini màxim de quatre anys des que han conclòs definitivament les obres.

En el nostre cas, l'Ajuntament, en trametre'ns la documentació administrativa, ni tan sols exposa succintament les raons o els motius que han impedit fer complir l'ordre de suspensió de les obres i ordenar que s'enderroquen perquè no s'havia sol·licitat ni tan sols l'autorització prèvia autonòmica ni la posterior llicència municipal, de manera que s'ignora la justificació d'esta passivitat municipal.

Per això, recordem a l'Ajuntament el deure legal de resoldre com més prompte millor els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i que ordene al presumpte infractor que enderroque les obres en cas que siguen il·legalitzables o no sol·licitara l'autorització autonòmica prèvia i la posterior llicència municipal, amb l'advertiment que, en cas d'incompliment, l'Ajuntament es farà càrrec subsidiàriament de l'execució a costa de l'obligat, s'imposaran multes coercitives independents de la sanció principal i es tralladarà el cas al Ministeri Fiscal per la presumpta comissió d'un delictes de desobediència a l'autoritat.

L'Ajuntament de Rojales ha acceptat la nostra recomanació íntegrament.

Tornem ara als expedients de l'any passat pendents de tramitació. En la queixa número 030627 i 031135 (Informe anual 2003, pàg. 86), el propietari d'un habitatge a l'edifici denominat Torre III o Atrium Centro Mar, situat al conjunt residencial L'Atrium Beach, a la partida de la Cala, de la Vila Joiosa (Alacant), acudia a esta institució com a part perjudicada per unes obres que consistien en la construcció d'un hotel sense llicència que, a més, excedia el nombre màxim d'altures que permet el planejament. S'ha denunciat la passivitat municipal per a enderrocar les obres.

Després de l'oportuna investigació, vam fer les recomanacions següents:

“– A l'Excel·lentíssim Ajuntament de la Vila Joiosa: resoldre com més prompte millor els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i ordenar al presumpte infractor la demolició de les obres il·legalitzables, amb l'advertiment que, en cas d'incompliment, s'executarà subsidiàriament a costa de l'obligat i s'imposaran multes coercitives independents de la sanció principal.

– A la Conselleria de Territori i Habitatge: executar, en cas d'inactivitat municipal, les competències que reconeixen els articles 184.4 i 228.6 de la Llei del sòl de 1976, i disposar que s'enderroquen les obres i que s'imposen les sancions corresponents.

– A la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació: vigilar estretament l'execució de les tasques constructives de l'hotel a fi de garantir la seguretat i la salut laboral de les obres i evitar que es produïsquen nous accidents de treball.”

Totes dos conselleries van acceptar els nostres pronunciaments. Tanmateix, com que vam considerar que l'Ajuntament de la Vila Joiosa no acceptava la nostra Resolució, li vam adreçar l'escrit següent:

“Li comunique que resolc tancar esta queixa i donar compte a les Corts Valencianes de la no-acceptació de les nostres recomanacions, atés que, a despit del llarg temps que ha transcorregut, l'Ajuntament encara no ha imposat ni una sola sanció als responsables de

la infracció urbanística, i, el que és més greu encara, en l'expedient de restauració de la legalitat urbanística inculcada encara no s'ha acordat enderrocar les obres.”

D'altra banda, la realització d'unes obres, presumptament il·legals, que entre altres qüestions incomplien les alineacions del planejament en l'edificació d'un bungalows al carrer Xorta d'Alacant, era la qüestió que plantejaven les queixes número 030038 i 030402 (Informe anual 2003, pàg.166), que van ser acumulades.

Concloes les indagacions, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, després d'efectuar un informe tècnic sobre la legalitat de les obres de construcció d'una volada de dos metres i mig d'altura, disposara, si s'esqueia, incoar els oportuns expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador.

L'Ajuntament ens ha contestat que acceptava esta recomanació.

2. HABITATGE

L'evolució demogràfica i una reducció progressiva dels tipus d'interés dels préstecs hipotecaris, entre altres factors, han contribuït a incrementar el preu de l'habitatge fins a uns nivells inassequibles per als sectors de la població més desfavorits, els joves i les persones majors.

Continua sent necessari que els poders públics valencians augmenten decididament els esforços per a garantir l'accés a un habitatge digne a les famílies que més el necessiten per raó de les seues condicions socioeconòmiques, siga en lloguer, amb una atenció especial a col·lectius específics com ara els joves, els majors o les persones amb recursos molt baixos, siga en propietat, prioritzant mitjançant la concessió d'ajudes econòmiques els que accedixen a l'habitatge per primera vegada, els joves i les famílies nombroses perquè així puguem adquirir un habitatge de més superfície que s'ajuste al seu programa familiar.

De la mateixa manera, és indubtable la conveniència de potenciar l'accés a l'habitatge usat en les mateixes condicions que els habitatges protegits de nova creació, a fi d'aprofitar millor el parc residencial existent, sense negligir fomentar les actuacions de rehabilitació.

Com ja hem avançat en l'apartat d'este informe corresponent a la situació general de la protecció dels drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge, este any 2004 hem iniciat una investigació d'ofici –la queixa número 041741–, amb l'objectiu de conèixer l'activitat que despleguen les administracions públiques valencianes per a facilitar l'accés a l'habitatge als sectors socials més desfavorits i en la qual també seguirem i controlarem el grau de compliment efectiu de les recomanacions que vam adreçar a la Conselleria de Territori i Habitatge en l'anterior queixa d'ofici número 022085 (Informe anual 2003, pàg. 71 i 169):

– Suggestir la conveniència d'impulsar, conforme al que preveu l'article 49 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Govern valencià, el procediment d'elaboració d'un

projecte de llei que establisca l'exigència que els plans generals municipals prevegen entre les seues determinacions reservar un percentatge mínim de sòl residencial per a assegurar la demanda d'habitatges sotmesos a algun tipus de règim de protecció pública, i evitar la segregació social de l'espai urbà a fi de garantir-ne la cohesió.

– Impulsar com més prompte millor i tenint en compte el que disposa l'article 49 bis de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Govern valencià, que s'adeqüe el Decret 26/1989, de 27 de febrer, d'adjudicació d'habitatges de promoció pública de la Generalitat Valenciana a la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en els particulars següents: requeriment per a esmenar les sol·licituds en el termini de deu dies, anunci dels períodes d'informació pública en un periòdic oficial i termini mínim de vint dies per a presentar al·legacions, notificació als interessats del termini màxim per a resoldre un assumpte i els efectes del silenci (després que una norma amb rang de llei el determine), notificació de les resolucions sobre segones i posteriors adjudicacions als sol·licitants no adjudicataris.

– Valorar l'oportunitat d'introduir en el barem d'aplicació a la sol·licitud d'habitatges de promoció pública la valoració de les circumstàncies següents: dones víctimes de maltractaments, dificultat d'accés a l'habitatge dels joves menors de trenta-cinc anys i antiguitat de les sol·licituds.

– Mantenir, impulsar i incrementar tant com siga possible la promoció d'habitatges de protecció pública i adjudicar-los en règim de propietat o de lloguer.

– Persistir en les labors de vigilància i de control respecte del manteniment dels requisits que s'exigixen als adjudicataris per a accedir a un habitatge.

2.1. Plans d'habitatge

A ningú no se li escapa que durant els darrers anys s'ha produït un procés de significatiu increment dels preus dels habitatges lliures, que han acompanyat unes xifres històriques de promoció de nous habitatges, també lliures, mentre que els habitatges protegits de nova construcció, amb preus lògicament limitats, han experimentat retrocessos pel que fa al volum de producció. El fenomen d'increment de preus s'ha basat inicialment en una forta embranzida de la demanda, que, al seu torn, és causada per la bona situació econòmica, que es tradueix en més ocupació i més poder adquisitiu de les famílies, el qual ix reforçat d'una manera especial per una evolució molt favorable dels tipus d'interés dels préstecs hipotecaris, base fonamental del sistema de finançament de l'accés en propietat a l'habitatge.

L'aspecte menys favorable d'estos fenòmens ha consistit en el fet que, tot i l'oferta existent, grups amplis de població amb nivells mitjans o baixos d'ingressos i, especialment, els joves s'han trobat cada vegada més en pitjors condicions per a accedir a habitatges en propietat a preus moderats. Encara que el procés alcista de preus es puga moderar a curt termini, el problema de l'accessibilitat persistirà per a molts dels col·lectius esmentats, vista la resistència dels preus nominals dels habitatges a baixar i

vist l'estret marge encara disponible perquè descendisquen en el futur els tipus d'interés dels préstecs hipotecaris.

En estes condicions s'engeguen els plans d'habitatge estatal –RD 1/2002, d'11 de gener— i autonòmic –Decret 92/2002, de 30 de maig, actuacions protegides— per al període 2002-2005, que no únicament pretenen assolir efectes de caràcter econòmic (especialment fomentar l'ocupació, corregir deficiències del mercat com ara l'escassetat d'habitatges en lloguer), sinó que intenten també contribuir a aconseguir els objectius d'un seguit de polítiques de caràcter social: la política de cohesió social, facilitant l'accés a habitatges dignes, en lloguer o en propietat, als grups de població amb ingressos reduïts; polítiques de protecció de la família, de la tercera edat, dels discapacitats i dels immigrants.

De la temàtica de les queixes que s'han presentat este any, en destaquem les dificultats per a amortitzar anticipadament els préstecs hipotecaris que graven els habitatges de protecció pública, atés que es tracta d'un problema que patixen molts ciutadans i que s'ha denunciat amb insistència.

En la queixa número 030656 es planteja el desig d'amortitzar anticipadament el préstec hipotecari constituït a favor de la Generalitat Valenciana i que grava l'habitatge de protecció oficial que es va adjudicar a l'autor de la queixa al barri del Carme de València.

La Conselleria de Territori i Habitatge ens informa que els anys 1983 i 1985 la Generalitat Valenciana subscriu diversos convenis amb l'Ajuntament de València per a la promoció pública de diversos habitatges. En virtut d'estos convenis, la Generalitat Valenciana concedeix un préstec a l'Ajuntament de València per a la promoció d'estos habitatges, i l'Ajuntament de València garantix el reemborsament del préstec mitjançant la constitució d'una hipoteca sobre els habitatges a favor de la Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transport.

En este context, la Conselleria, com a titular de la hipoteca, rep dels adjudicatariis dels habitatges diverses sol·licituds d'informació sobre les possibilitats d'anticipar el préstec hipotecari de l'Ajuntament per a la posterior alienació dels seus habitatges.

Amb la finalitat d'atendre les esmentades sol·licituds i considerant que el conveni no preveu esta possibilitat, la Conselleria ens indica que iniciarà l'oportuna tramitació d'una "addenda" al conveni, que regule un procediment per a amortitzar anticipadament el préstec hipotecari i alienar posteriorment els habitatges.

A partir d'estos fets, considerem que la pretensió que es planteja en esta queixa la regula l'article 54 del Reial Decret 3148/1978, de 10 de novembre, que desenvolupa el Reial Decret llei 31/1978, de 31 d'octubre, sobre construcció, finançament, ús, conservació i aprofitament d'habitatges de protecció oficial:

“Els propietaris d'habitatges de promoció pública només els poden transmetre *intervivos* en segones o successives transmissions quan hagen transcorregut cinc anys

des de la data del contracte de compravenda i sempre que prèviament hagen abonat la totalitat de les quantitats ajornades.”

Deduïm d'este precepte que l'amortització anticipada del préstec hipotecari no tan sols resulta possible, sinó necessària si es desitja alienar l'habitatge al cap de cinc anys des de la data del contracte, ja que s'haurien de satisfer unes quantitats que se solen diferir durant molts anys –deu, quinze, vint o vint-i-cinc–, segons el temps que s'haja escripturat per a tornar el préstec. Per exemple, si l'adjudicatari d'un habitatge de protecció oficial firma un préstec hipotecari per a tornar en vint anys, no ha d'esperar necessàriament que transcórrega este dilatat període de temps per a alienar el seu habitatge, sinó que pot amortitzar el préstec anticipadament per a exercir el dret a vendre'l quan ja hagen transcorregut cinc anys des de la firma del contracte de compravenda, moment en què ha d'haver tornat tot l'import del préstec.

L'amortització anticipada del préstec hipotecari resultaria possible independentment del fet que no se n'indique expressament res en el conveni que van subscriure al seu dia la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament de València, atés que este conveni està sotmés al que disposa l'article 54 de l'esmentat RD 3148/1978, i en este sentit, no podria impedir el dret a vendre l'habitatge al cap de cinc anys des de la firma del contracte una vegada s'hagen satisfet anticipadament les quantitats ajornades.

Un altra qüestió seria la possibilitat d'alienar un habitatge abans que transcórrega el termini de cinc anys des de la firma del contracte i després d'haver amortitzat anticipadament el préstec, per a la qual cosa sí que seria necessària l'habilitació expressa de la Conselleria, entre altres mitjans, a través d'una addenda al conveni que va subscriure amb l'Ajuntament de València.

Al dret d'amortitzar anticipadament el préstec hipotecari en els habitatges de protecció oficial com a pas previ a la seua alienació posterior li donaria suport constitucional l'article 47, que consagra el dret de tots els espanyols a gaudir d'un habitatge digne i adequat i que estableix que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per a fer-lo efectiu.

Sobre la base d'estos raonaments, recomanem a la Conselleria de Territori i Habitatge accelerar al màxim possible l'aplicació de les mesures adoptades per a garantir i fer efectiu el dret d'amortització anticipada del préstec hipotecari com a pas previ a la posterior alienació dels habitatges de protecció oficial.

Una volta examinada la contestació que va emetre la Conselleria, li vam remetre l'escrit següent:

“La Conselleria justifica la no-acceptació de la nostra recomanació perquè considera que “els habitatges adquirits a l'empara del conveni firmat amb l'Ajuntament de València es regulen conforme al que estipula el conveni, i per això no seria aplicable el termini de cinc anys que estableix el Reial Decret 3148/1978, de 18 de novembre, sinó les clàusules del conveni, les quals no recullen esta possibilitat en regular les pautes de comportament de les administracions implicades. El supòsit que recull l'article 54 de l'esmentat Decret es referix a la situació en què es troba un particular que adquireix un

habitatge de promoció pública d'un promotor privat, i no a les situacions jurídiques que naixen a l'empara del que establix el conveni”“.

No obstant això, esta institució considera que el motiu que oposa la Conselleria no desvirtua el fonament de la nostra recomanació, ja que l'amortització anticipada del préstec hipotecari resultaria possible independentment del fet que no se n'indique expressament res en el conveni que al seu dia van subscriure la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament de València, atés que el dit conveni està sotmés al compliment del que disposa l'article 54 de l'esmentat RD 3148/1978.

En este sentit, si bé és cert que l'article 6 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, reconeix la possibilitat de subscriure convenis de col·laboració interadministratius, no és menys cert que estos pactes, acords o convenis no poden vulnerar l'ordenament jurídic en deixar d'aplicar o desplaçar els preceptes legals i reglamentaris d'observança obligatòria, com l'article 54 de RD 3148/1978.

Si prevalgera l'opinió de la Conselleria, n'hi hauria prou que les administracions públiques decidiren establir un conveni per a sostroure's a l'aplicació de les obligacions legals que els són exigibles i evitar reconèixer els drets que recullen les disposicions legals o reglamentàries per a garantir la posició jurídica dels ciutadans.

Recordem que tant l'article 88 de l'esmentada Llei 30/1992, com l'article 4 de la Llei de contractes de les administracions públiques (RDL 2/2000, de 16 de juny), condicionen la possibilitat que les administracions públiques subscriuen acords, pactes o convenis al fet que estos no siguen contraris a l'interés públic, a l'ordenament jurídic o als principis de la bona administració.

En definitiva, es considera que l'acord que van subscriure la Conselleria i l'Ajuntament de València no pot buidar de contingut i deixar inaplicat el dret que reconeix l'article 54 del RD 3146/1978, atés que ens trobem davant una norma reglamentària estatal, que ja existia en el moment de subscriure's el conveni, i que no s'ha derogat.

Per concloure este apartat, assenyalem que la Conselleria de Territori i Habitatge ha acceptat les recomanacions que li havíem dirigit en la queixa número 030734 (Informe anual 2003, pàg. 171), que tractava de la passivitat administrativa per a resoldre el procediment sancionador que es va incoar contra l'empresa que havia construït l'habitatge de l'autor de la queixa i que el motivava la insonorització deficient de l'ascensor.

2.2. Competències de l'Institut Valencià de l'Habitatge

Els expedients de queixa més rellevants que hem tramitat al llarg d'este any i que tenen com a Administració pública implicada l'Institut Valencià de l'Habitatge, tenen per objectiu els problemes següents: resolució del contracte de compravenda d'un habitatge de protecció oficial i desnonament administratiu per falta de pagament; denegació d'una sol·licitud d'habitatge de protecció pública; desallotjament d'un habitatge ocupat en

precari; denegació de la subrogació en la titularitat d'un habitatge; llançament dels residents per incompliment dels requisits legals per a ocupar un habitatge protegit; retard en l'adjudicació d'un habitatge; negativa a adobar les esquerdes i els desperfectes que causa el pas del temps, i, finalment, el retard en la construcció dels habitatges per als expropiats per l'execució del projecte Ciutat de la Llum, d'Alacant.

Pel que fa a la queixa número 041015, encara esperem rebre la resposta de la Conselleria de Territori i Habitatge a les recomanacions que li formulàvem. La seua autora ens exposava la seua voluntat d'abonar la totalitat de les quantitats que devia i que deriven del contracte de compravenda d'un habitatge de protecció oficial que havia subscrit amb l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, a fi de deixar sense efecte la resolució del contracte i el desnonament consegüent.

Per la seua part, la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana ens indica que des de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA se li havia facilitat diverses vegades la possibilitat d'atendre les obligacions que havia contret i que havia incomplert repetidament, raó per la qual s'ha iniciat el tràmit legal necessari per a recuperar l'habitatge a fi de facilitar l'accés a una família que sí que complisca les seues obligacions.

Ateses estes consideracions, som conscients de la importància que té que les obligacions de pagament assumides per l'adjudicatari d'un habitatge de protecció pública es satisfacen adequadament i puntualment, ja que incomplir-les habilita l'Administració per a resoldre el contracte i executar el desnonament de l'habitatge, i això amb l'objectiu d'evitar la situació injusta i el greuge comparatiu que es produïx en relació amb els adjudicataris que sí que complixen puntualment les seues obligacions de pagament i amb les nombroses famílies que es troben encara a la llista d'espera per a poder accedir a un habitatge de protecció oficial que ocupen indegudament persones que no complixen les seues obligacions de pagament.

Però, tot i ser injusta esta situació, tampoc no es pot perdre de vista que executar el desnonament pot deixar al carrer una família i els fills menors que la componen, sense que de l'informe que remet la Conselleria se'n puga deduir que s'haja previst una solució, ni que siga temporal, per a evitar el problema de falta d'habitatge.

Per això, i tenint en compte que l'autor de la queixa ens va manifestar la seua voluntat ferma i decidida de pagar tots els rebuts pendents de cobrar, vam recomanar a la Conselleria que valorara si és raonable acordar suspendre el procediment de desnonament, amb la condició que es paguen els rebuts pendents i es liquide el deute que ha contret l'adjudicatari de l'habitatge.

D'altra banda, les queixes número 040941 i 040942 es plantegen contra la denegació d'uns habitatges de protecció oficial, ja que els interessats consideren que reuniten tots els requisits legalment exigits i que els catorze membres de la família que l'habiten no tenen cap altre lloc on viure.

La Conselleria de Territori i Habitatge ens exposa que: "s'ha exclòs la sol·licitant de la possibilitat d'adjudicar-li un habitatge de promoció oficial per raó de les seues

condicions econòmiques”, però no detalla ni especifica quines són estes condicions. No es diu res dels recursos econòmics que s’han tingut en compte, ni de la seua quantia ni en quant superen el nivell d’ingressos que s’exigix per a optar a un habitatge. L’informe no recull estes importants dades, de manera que s’ignora el procés de raonament que ha seguit l’Administració per a concloure que s’havia de denegar l’habitatge per motius econòmics.

En el moment de redactar este informe encara esperem que la Conselleria de Territori i Habitatge conteste al nostre suggeriment en el sentit que acorde suspendre el procediment de desnonament mentre, de manera específica i coordinada amb els serveis socials municipals, s’estudia una solució per al problema de falta d’habitatge de l’autor de la queixa i de la seua família.

L’autor de la queixa número 040930 ens exposa el seu desacord perquè se li ha denegat la subrogació de l’habitatge que havia sol·licitat, ja que considera que reuneix tots els requisits que s’exigixen legalment i que té la intenció d’abonar els imports que es deriven del contracte de lloguer.

Les diligències de la investigació van acreditar que l’autor de la queixa no havia sol·licitat la subrogació en el termini legal de tres anys; ara bé, segons se’ns explica, durant dotze anys havia pagat el lloguer puntualment creient i confiant legítimament que la situació era correcta i que, per això, la Conselleria de Territori i Habitatge havia acceptat el pagament durant tot este llarg període.

Per això vam suggerir a la Conselleria que s’acordara suspendre el procediment de desnonament mentre s’estudia la possibilitat de regularitzar la situació dels ocupants de l’habitatge i, en cas d’impossibilitat, que de manera específica i coordinada amb els serveis socials municipals s’examine una solució per al seu problema de falta d’habitatge. La Conselleria encara no ha contestat si accepta o rebutja el nostre suggeriment.

Per contra, el desnonament i el llançament dels ocupants de l’habitatge ja s’havia consumat quan ens van presentar la queixa número 040943, en la qual ens comunicaven el seu malestar, ja que segons ells, reuneixen els requisits legals per a subrogar-se en el contracte d’arrendament de l’habitatge que havia subscrit el marit difunt i que tenen la intenció d’abonar els imports que es deriven del contracte de lloguer.

També esperem la contestació de la Conselleria de Territori i Habitatge al nostre suggeriment perquè es faça tot el necessari per tal de possibilitar que es regularitze la situació dels ocupants de l’habitatge una vegada hagen sol·licitat la subrogació i hagen pagat les quantitats que deuen en concepte de lloguer, i que, d’esta manera, se’ls permeta tornar al mateix habitatge que ocupaven i, en cas d’impossibilitat, que, conjuntament amb els serveis socials autonòmics i municipals, s’adopten les mesures necessàries per a solucionar el problema de falta d’habitatge dels afectats ni que siga de manera temporal.

Un problema distint és el que plantejava la queixa número 040939, l’autora de la qual ens referix que la seua família ocupa de manera precària un habitatge de protecció

oficial i que reiteradament ha sol·licitat que se l'adjudiquen, sense èxit fins a hores d'ara. Ens indica el seu interès a estar-se amb el seu marit i les seues dos filles malaltes en un habitatge que pugua mantenir, ateses les seues precàries condicions econòmiques.

La Conselleria de Territori i Habitatge ens exposa que ha estudiat la sol·licitud per a adjudicar-los un habitatge de promoció pública i ha constatat l'absència total d'ingressos de la unitat familiar, de manera que no es reuneix el requisit per a ser beneficiari d'un habitatge de promoció pública de la Generalitat Valenciana, sobre adjudicació d'habitatges de promoció pública, motiu pel qual se n'ha exclòs la sol·licitant i se l'ha informada de la possibilitat de tornar a sol·licitar un habitatge tan bon punt varien les seues condicions econòmiques. Els interessats no tenen la condició d'arrendataris dels habitatges, que administra l'Institut Valencià de l'Habitatge, de manera que no es pot cobrar renda mensual.

Sense qüestionar estes afirmacions de la Conselleria, hem de manifestar que continuem ignorant les actuacions concretes i específiques que ha dut a terme en este cas en coordinació amb l'Ajuntament d'Alacant i la Conselleria de Benestar Social per a solucionar el problema de la falta d'habitatge i dels escassos recursos econòmics dels afectats. No s'han tramés els informes dels treballadors socials municipals o autonòmics relatius a la situació econòmica, familiar i social dels membres d'esta família, ni tampoc se sap on viuran estes persones si es du a terme el desnonament.

Per això vam suggerir a la Conselleria que suspenguera l'exercici de la potestat de desnonament administratiu dels ocupants de l'habitatge mentre, conjuntament amb els serveis socials municipals i autonòmics, es pondera la possibilitat d'oferir-los un altre habitatge més econòmic o les ajudes a les quals poden tenir dret perquè manquen d'ingressos, i es fan tots els possibles per tal d'evitar que l'autora de la queixa i les seues filles es queden sense habitatge on allotjar-se. Encara esperem rebre l'oportuna contestació administrativa.

En una situació idèntica ens trobem en relació amb la queixa número 040827, en la qual, després de comprovar que hi havia diversos desperfectes en un habitatge de promoció oficial —com ara esquerdes en el terra i en les parets, desnivell i descompensació de les portes o danys en els mobles de cuina—, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que, com més prompte millor, fera les obres necessàries en l'habitatge de l'interessat per a condicionar-lo i corregir les deficiències constructives que s'havien constatat.

Quant a les queixes de l'any passat que es trobaven en tramitació, la propietària d'un habitatge expropiat per a construir la Ciutat de la Llum a Alacant —queixa número 031371 (Informe anual 2003, pàg. 175)— ens manifestava la seua preocupació per la tardança en la construcció dels habitatges on l'Institut Valencià d'Habitatge havia de real·lotjar els propietaris que havien optat per cobrar el preu just de l'expropiació d'esta manera, com a conseqüència de l'execució del Pla especial director d'usos i infraestructures de la Ciutat de la Llum.

Segons es desprén de la documentació que ha remés la Conselleria, el 18 de novembre de 1999, la Societat Parc Temàtic d'Alacant, SA (SPTA), l'Institut Valencià de

l'Habitatge, SA (IVHSA) i el marit de la interessada van firmar un conveni expropiatori, en què s'acordava cobrar el preu de l'expropiació mitjançant l'adjudicació en propietat i lliure de càrregues d'un habitatge una vegada s'hagueren abonat en metàl·lic a l'IVHSA 1.512.176 ptes., per tal com el preu de l'habitatge adjudicat és superior al preu just que havien convingut.

En l'estipulació quarta de l'esmentat conveni expropiatori, l'IVHSA assumia l'obligació d'urbanitzar i d'edificar el sector residencial que delimita el Pla especial d'usos i infraestructures de la Ciutat de la Llum en el termini d'un any des que es lliuren els terrenys una vegada s'hagen inscrit en el registre, conforme al conveni que es va subscriure amb el SPTA el 15 d'abril de 1999”.

Per la seua part, en la clàusula sisena d'este últim conveni, s'indica que “ l'IVHSA ha d'instar la programació dels terrenys en el termini de quatre mesos des que s'aprove definitivament el Pla especial director i d'usos i infraestructures de la Ciutat de la Llum mitjançant l'elaboració i la formulació del corresponent programa per dur a terme una Acció Integrada, al qual s'ha d'adjuntar el document corresponent del desenvolupament del planejament del sector. L'IVHSA ha de sol·licitar en el programa la seua execució en règim de gestió directa en els termes que estableixen els articles 42 i 99 de la LRAU, i s'ha de comprometre a dur a terme tant les obres d'urbanització com l'edificació del sector”.

L'informe que ens envia la Conselleria de Territori i Habitatge no conté cap explicació sobre les raons o motius que justifiquen la tardança o el retard per a construir i, posteriorment, lliurar els habitatges als afectats, ni tampoc es determina la data, ni que siga aproximada, en què s'iniciaran i es conclouran les obres.

I si bé és cert que les clàusules del conveni expropiatori que es va firmar el 18 de novembre de 1999 no contenen tampoc cap estipulació respecte de la data límit per a lliurar els habitatges, no és menys cert que ha transcorregut un temps més que prudencial –quatre anys ben bons— sense que, pel que sembla, hagen començat les obres d'edificació.

Sense llevar mèrit als treballs i als esforços que fins al moment ha desplegat l'IVHSA perquè es complisquen ràpidament els acords del conveni pel que fa a lliurar els habitatges als propietaris que havien optat per cobrar d'esta manera el preu just expropiatori, estos se senten defraudats pel retard excessiu que s'ha produït en la construcció dels habitatges, ja que havien decidit no cobrar la indemnització econòmica que els corresponia per l'expropiació dels seus béns amb el convenciment legítim que, atés el curt termini que l'IVHSA havia fixat per a les seues actuacions –urbanitzar i edificar el sector residencial que delimita el Pla especial director i d'usos i infraestructures de la Ciutat de la Llum, en el termini d'un any des que es lliuraren els terrenys–, en un període raonable de temps podrien gaudir de l'habitatge que se'ls adjudicava com a pagament.

Així les coses, convindria recordar que, conforme a la doctrina reiterada i consolidada del Tribunal Suprem, s'ha d'admetre el caràcter vinculant dels convenis expropiatoris, i també l'existència del deure d'indemnitzar o de rescabalar els propietaris en cas

d'incompliment, atés que altrament es convertirien en una figura jurídica innecessària que defraudaria la confiança legítima que sorgix d'estos entre les parts.

A la responsabilitat contractual de l'Administració –en este cas el conveni el subscriuen dos empreses totalment públiques, una de les quals és beneficiària de l'expropiació— li donaria suport constitucional l'article 106.2: “els particulars, en els termes que estableix la llei, tenen dret que se'ls indemnitze per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets, tret dels casos de força major, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics”.

Ara bé, perquè nasca l'obligació de reparar, els particulars afectats han de justificar degudament la realitat dels danys i perjudicis que els genera el retard de l'IVHSA per a lliurar-los els habitatges. A més, del concepte de lesió indemnitzable se n'exclouen els danys futurs o hipotètics o de producció incerta o qualsevol altre que manque de la més petita certesa.

Esta institució no pot sinó recordar que en este cas està en joc l'article 47 de la Constitució espanyola, que consagra el dret de tots els espanyols a gaudir d'un habitatge digne i adequat, i que estableix que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer-lo efectiu.

Amb el suport d'estos raonaments, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que impulsara i accelerara, tant com fóra possible, la construcció i el posterior lliurament dels habitatges que s'havien adjudicat en concepte de pagament del preu just expropiatori als propietaris que afecta l'execució del Pla especial director d'usos i infraestructures de la Ciutat de la Llum, i que valorara la possibilitat de compensar els danys i perjudicis que ha irrogat la tardança en el lliurament dels habitatges reduint la quantitat que falta per pagar a l'IVHSA en concepte de diferència entre el preu superior de l'habitatge que s'ha adjudicat i el preu just que s'havia convingut.

La Conselleria ens va remetre un informe en què acceptava íntegrament la nostra petició.

3. MEDI AMBIENT

La protecció del medi ambient, com a dret dels ciutadans que reconeix l'article 45 de la Constitució, és un objectiu prioritari per a esta institució en absolutament totes les investigacions que du a terme.

Les principals preocupacions que ens han manifestat els ciutadans este any 2004 s'han centrat en temes com ara la contaminació acústica, la denegació injustificada del dret a obtenir informació mediambiental de les administracions públiques, l'existència d'abocadors incontrolats, les aigües residuals, la necessitat d'obtenir declaracions favorables d'impacte ambiental, la conservació i la protecció d'espais protegits i els assumptes que es relacionen amb la salut ambiental.

Es manifesta també la preocupació que hi ha amb relació a les activitats extractives a l'aire lliure, com ara pedreres o explotacions d'extracció d'àrids, que han donat lloc a diverses queixes que esta institució ha tramitat. La instal·lació de parcs eòlics també ha estat objecte d'una forta controvèrsia. Es tracta de conflictes d'una complexitat extraordinària, per tal com afecten diverses administracions i integren interessos molt diversos.

3.1. Contaminació acústica

Com hem assenyalat en els últims informes anuals, l'intens soroll que suporten els ciutadans que viuen en llocs pròxims a establiments o indústries molestes, el soroll que generen les aglomeracions de ciutadans que consumixen alcohol a la via pública prop dels locals, i també el soroll ambiental que provoquen els vehicles, continua sent una de les principals inquietuds dels valencians.

Amb motiu d'esta preocupació, el 2004 es va enllestir un informe especial que es va presentar a les Corts Valencianes amb el títol *Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum a la via pública*. Entre altres aspectes, en aquell treball acreditàvem la manca d'ordenances municipals contra la contaminació acústica en alguns dels municipis consultats, i també l'antiguitat de bona part de les que hi ha, ja que no s'han adaptat a la nova legislació valenciana en matèria de contaminació acústica. Així mateix, vam poder observar la pràctica inexistència de planificació acústica municipal i autonòmica, i també l'ús extraordinàriament escàs que es fa de la figura de "declaració de zona zcústicament saturada".

A través d'aquella investigació, i també d'altres que s'han dut a terme a instàncies de part durant este any, es constata de nou la inactivitat municipal davant nombrosos incompliments en matèria d'establiments que acaben produint molèsties per soroll als ciutadans. Activitats sense llicència a la vista de les quals no s'adopten acords de clausura després d'haver escoltat l'interessat, activitats que funcionen amb llicència però sense la comprovació administrativa prèvia, activitats que excedixen els termes de les llicències que s'han concedit i contra les quals no s'obri cap expedient sancionador ni s'imposen mesures correctores, són, entre altres, aspectes que encara estan excessivament presents en les queixes que presenten els ciutadans.

Fins i tot en activitats autoritzades expressament i comprovades degudament no són infreqüents els supòsits en què, siga per deteriorament dels elements d'insonorització, siga per conductes inadequades –per exemple, modificació de la font de música, canvi d'instal·lacions, etc.— s'ultrapassen els límits d'immissió il·legals, sense que els ajuntaments reaccionen adequadament imposant mesures cautelars o establint mesures correctores addicionals.

A més, sovint es constata el problema afegit que les corporacions emeten acords administratius amb un efecte merament formal, vist que no s'arriben a executar. El temps de reacció és també excessivament lent i obliga els ciutadans a suportar durant molts mesos els efectes del soroll fins que a la fi s'adopta una mesura efectiva. També

cal assenyalar que l'Administració és bastant reticent a l'hora d'adoptar mesures per substitució en el cas que, amb una negligència notòria, les corporacions locals incumplisquen estes obligacions, aspecte sobre el qual hem tornat a incidir en diverses queixes.

A la vista de les queixes que s'han tramitat este any, considerem que la intervenció administrativa en esta matèria ha de progressar encara molt més, ja que el soroll és un factor psicopatogen i una font permanent de pertorbació de la qualitat de vida dels ciutadans en la societat dels nostres dies, tal com ha acreditat l'Organització Mundial de la Salut, sobre el valor de la qual com a referència científica no és necessari insistir.

Este tipus de pertorbacions afecten clarament els drets fonamentals a la integritat física i moral, a la intimitat personal i familiar, a la inviolabilitat del domicili, i també els drets a la protecció de la salut, a un medi ambient adequat i a un habitatge digne, cosa que obliga els poders públics a extremar els esforços per evitar que es produïsquen. És imprescindible una actuació més àgil i contundent de les administracions locals i autonòmica per emparar en tot cas els ciutadans que estan sotmesos a estos efectes.

Tenint en compte que el nostre text constitucional no consagra drets merament teòrics o il·lusoris, sinó reals i efectius, és imprescindible protegir-los, no tan sols contra les ingerències tradicionals, sinó també contra els riscos que poden sorgir d'una societat avançada tecnològicament. A esta nova realitat ha estat sensible la recent Llei estatal 37/2003, de 17 de novembre, la qual reforça la ja existent Llei 7/2002, de 3 de desembre, sobre contaminació acústica.

D'altra banda, cal no oblidar que la jurisprudència empara estos béns jurídics amb una contundència cada vegada més gran. En este sentit es pot destacar que s'estan fent passes cada volta més clares per a aplicar a l'Administració inactiva el règim de responsabilitat patrimonial; aquí cal remarcar la Sentència del Tribunal Europeu de Drets Humans de 16 de novembre de 2004, *Moreno Gómez vs. Espanya*, la doctrina de la qual havíem anticipat en diverses resolucions d'esta institució, i que ara incorporem amb més raó.

A continuació donarem compte de les queixes més rellevants que ens han presentat els ciutadans este any tot extractant les recomanacions que hem dictat. Per a consultar-les íntegrament remetem a l'apartat de resolucions d'este Informe anual.

3.1.1. Activitats sotmeses a llicència municipal d'obertura amb funcionament molest o irregular

En este apartat volem exposar les denúncies que ens han formulat les persones a les quals afecten les molèsties –sorolls, fums, olors i emissions— que generen els establiments i indústries sotmesos a la normativa d'activitats qualificades –Llei valenciana 3/1989, de 2 de maig.

Les queixes que hem seleccionat oferixen una mostra evident dels diferents supòsits que trobem en la realitat quotidiana: un primer grup el formen les activitats que funcionen

en la clandestinitat més absoluta, sense llicència d'activitat ni acta de comprovació favorable; activitats amb llicència o sense que incomplixen les mesures correctores que els ordena l'ajuntament per a evitar les molèsties, i també els horaris de tancament, i per acabar, les situacions en què l'ajuntament o la conselleria adopten decisions —ordre de tancament, precintament de la maquinària...— i que, en no complir-se, no reaccionen o, en el millor dels casos, imposen multes simbòliques que no solucionen el problema. També hem trobat problemàtiques de consum d'alcohol a la via pública associades a la presència d'establiments.

Així doncs, comencem donant compte de les molèsties per soroll i per olors que patia l'autor de la queixa número 030180 com a conseqüència d'una explotació ramadera pròxima al seu habitatge sobre la qual hi havia diversos acords municipals per a clausurar-la i que el titular havia incomplert. Les esmentades resolucions ordenaven que l'activitat es traslladara a un lloc dins la mateixa finca més allunyat de les cases habitades, amb l'avertiment d'execució subsidiària i d'imposició de multes coercitives.

A la vista d'estes circumstàncies, vam recordar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa el deure legal de fer complir el contingut dels seus actes, d'imposar les multes coercitives corresponents i fer el seguiment que este deure legal preveu, d'advertir el titular de l'explotació de l'execució subsidiària de l'acord i, per tant, del trasllat dels animals a costa seua, en cas que mantinga l'incompliment. Al seu torn, es recordava el deure legal d'obrir un expedient sancionador pel funcionament clandestí de l'activitat.

Lamentablement, després de diversos requeriments i de gestions telefòniques, encara esperem que l'Ajuntament de la Vila Joiosa ens conteste.

D'altra banda, amb la finalitat d'eliminar les molèsties sonores que l'autor de la queixa número 030229 afirmava suportar al seu habitatge i que generava el funcionament irregular de l'activitat musical que tenia lloc en dos locals, anomenats Pub Terra i Pub Camils, que, a més, celebraven festes no autoritzades, i també per les concentracions de joves que es produïen als seus voltants, vam recomanar a l'Ajuntament de Montesa que adoptara la mesura cautelar de suspensió de les activitats detallades, atés que se superaven els nivells d'emissió sonora que preveu la legislació valenciana, i que obrira els corresponents expedients sancionadors amb motiu dels esmentats incompliments.

També suggeríem a l'Ajuntament que extremara els controls i les inspeccions en la zona on es troben els establiments amb l'objectiu d'intervenir adequadament en cas que es produïren concentracions de persones als voltants dels establiments a altes hores de la nit, tant pel soroll que causen estes concentracions, com pel consum d'alcohol a la via pública, i també pels consegüents desordres, desperfectes i brutedat, i que tramitara expedients sancionadors contra els ciutadans que tenen estos comportaments.

D'altra banda, li vam recomanar que extremara els esforços per a complir les funcions d'inspecció i de control d'estes activitats a l'efecte d'aconseguir una col·laboració estreta amb l'Administració autonòmica per tal de prevenir i reprimir els incompliments que entren dins el marc competencial sancionador d'esta Administració, especialment en matèria de compliment d'horaris, capacitats i celebració d'esdeveniments.

Precisament per esta raó, i com siga que el ciutadà havia denunciat esta classe d'incompliments que entren en l'esfera competencial de l'Administració autonòmica valenciana, recomanem a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que investigue les actuacions en directe que van tenir lloc els dies 30 d'agost i 6 de setembre de 2003 als *pubs* esmentats, a l'efecte de valorar l'obertura d'expedients sancionadors en el cas que estos esdeveniments no tingueren l'autorització autonòmica preceptiva.

Li suggeríem, a més, que efectuara les comprovacions i les inspeccions necessàries, en col·laboració amb l'Ajuntament de Montesa, a l'efecte d'evitar que en endavant es produïsquen incompliments en matèria d'horaris i també de capacitat màxima dels locals, i que imposara les sancions corresponent en cas que se n'acreditara l'incompliment.

Tant la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques com l'Ajuntament de Montesa van acceptar la Resolució que va emetre esta institució, i per tant, l'expedient es va donar per tancat.

Una altra queixa que volem exposar i que es referix a l'incompliment de les mesures correctores que es van imposar a un establiment autoritzat, és la número 030820, en la qual recomanem a l'Ajuntament d'Ontinyent que, vist que no s'acreditava que s'hagueren complit les mesures que s'havien imposat, s'acordara precintat l'aparell d'extracció de fums del bar mentre no s'efectuara l'anterior, amb l'objectiu d'evitar que en els moments en què este es podia posar en funcionament se superaren els nivells d'immissió acústica que establix la normativa vigent.

L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació i va indicar, a més, que l'esmentat bar havia cessat la seua activitat, de manera que vam tancar l'expedient, si bé vam advertir l'Ajuntament que, considerant que de l'informe de la Policia Local es desprenia que el motiu del tancament podien ser les "vacances" del propietari, els dies següents s'havia de fer un seguiment per a comprovar que efectivament no es reobria el local, i que si es donava esta circumstància, s'actuara en el sentit que apuntava la nostra Resolució i s'informara esta institució de les incidències que, si s'escau, es produïren.

Un altre assumpte interessant és el que plantejava la queixa número 031523, en la qual se'ns traslladava un supòsit en què l'activitat, tot i disposar de llicència, no tenia l'acta de comprovació favorable. A més, s'observa una clara tolerància de l'Ajuntament de Pinoso davant les molèsties que generaven els sorolls procedents del local a causa de la seua insonorització ineficient.

Vam recordar a este Ajuntament el deure legal de, tan prompte com siga possible, dur a terme les inspeccions corresponents per a concedir l'acta de comprovació favorable, a fi que es poguera verificar el funcionament correcte de l'activitat conforme a la llicència que se li havia concedit, sens perjudici que, si en la inspecció es constatava que aquelles mesures eren insuficients per a evitar les molèsties que manifesta l'interessat, s'imposaren noves mesures correctores per a posar fi a les molèsties, especialment la insonorització efectiva del local. Se suggeria, a més, que s'obriera un expedient sancionador a l'activitat pel temps que ha funcionat sense haver sol·licitat la comprovació favorable.

També mereix un comentari especial el problema que planteja la queixa número 040167, en la qual se'ns denunciava un casal faller sense llicència d'activitat ni acta de comprovació. Esta és una problemàtica bastant comuna a la Comunitat Valenciana, en relació amb la qual ens han arribat diverses queixes. En este cas es va comprovar que l'Ajuntament de Buñol havia desplegat una activitat merament formal respecte del casal, ja que havia dictat actes administratius que ordenaven clausurar-lo però no els havia portat a efecte en cap moment.

És per això que vam recordar a este Ajuntament el deure legal d'executar els seus propis actes, i que per impedir immediatament els usos en l'esmentat local el precintara, mentre no s'obtingueren els permisos oportuns, fóra per activitat qualificada, fóra per activitat innòcua, una vegada s'haguera acreditat la deguda insonorització del local. A més, suggeríem que s'obriera un expedient sancionador contra l'activitat pel temps que havia funcionat sense haver obtingut la llicència d'activitat ni l'acta de comprovació favorable, amb un incompliment manifest del que estableixen els articles 2 i 6.1 de la Llei 3/89, de 2 de maig.

Després de nombroses gestions telefòniques vam aconseguir que l'Ajuntament contestara a les nostres recomanacions, les quals va acceptar. També ens va informar que el problema s'havia solucionat definitivament amb el trasllat del local a un altre emplaçament.

D'altra banda, volem destacar el problema que denuncia la queixa número 040500, en què un ciutadà ens denunciava la inactivitat de l'Ajuntament de València respecte d'una discoteca que produïa fortes molèsties acústiques.

En este assumpte podíem observar que des del primer informe de la Policia Local, de novembre de 2002, l'Ajuntament de València havia dirigit a la mercantil titular de l'establiment diferents requeriments d'esmena de deficiències, que, finalment, al cap de molts mesos, es van esmenar. Posteriorment, al gener de 2004, es van detectar noves irregularitats, amb nivells sonomètrics que excedien amb escreix els que estan autoritzats, cosa que de nou va donar lloc al mateix tipus d'actuació municipal, és a dir, requerir que s'esmenaren les deficiències. Durant tot este temps no es va adoptar cap mesura sancionadora.

Manifestàvem a l'Ajuntament de València que havia d'exercir les seues potestats de manera més contundent, ja que l'activitat generava molèsties greus als veïns des de feia anys. Per contra, havia dut a terme actuacions amb excessiva dilació temporal i reduïda eficàcia, atés que les molèsties s'havien mantingut des de l'any 2002.

D'acord tant amb la legislació d'activitats qualificades com de la d'espectacles, vam indicar a l'Ajuntament que podia dirigir requeriments d'esmena a activitats amb llicència i imposar mesures correctores, però que no sempre havia d'operar d'esta manera. De fet, segons la legislació d'espectacles, l'adjudicació d'un tràmit d'esmena de deficiències al titular de l'activitat està condicionada al fet que no es tracte d'irregularitats relacionades amb les condicions acústiques de l'activitat. En estos casos el que escau és obrir un expedient sancionador i aplicar mesures cautelars. Això hauria

significat aplicar sancions econòmiques i, si esqueia, suspendre l'activitat de manera temporal o definitiva.

Per tot això, vam recomanar finalment a l'Ajuntament de València que, tenint en compte tot el temps que el ciutadà havia suportat les molèsties, acordara incoar un expedient sancionador i imposar les sancions que esqueien, a més d'adoptar com a mesura cautelar una ordre de suspensió de l'activitat mentre no s'esmenaren les deficiències que s'havien detectat.

Després d'estos dos requeriments en què instàvem l'Ajuntament de València a contestar a les nostres recomanacions, encara esperem rebre una comunicació de la seua part.

Destaquem a continuació les molèsties que causaven els sorolls procedents d'una font musical, d'arrossegament de cadires, de converses, etc., i també de vibracions, en un local destinat a bar, amb llicència i acta de comprovació favorable, en el qual tanmateix es van fer mesuraments sonomètrics positius, i on concorria una extralimitació del propietari en relació amb els termes de la seua llicència. Estos fets van motivar que s'obrixa la queixa número 040802, contra la inactivitat de l'Ajuntament d'Alacant.

Es va recomanar a l'Ajuntament que després d'haver escoltat l'interessat i, amb urgència i de manera immediata, disposara la mesura cautelar de paralització o suspensió del funcionament de l'activitat fins que, una vegada insonoritzat adequadament el local i eliminats els sorolls de l'aparell d'aire condicionat i de la porta d'entrada i d'eixida, els tècnics municipals comprovaren que no es produïen molèsties sonores, i que, sense demora, ordenara incoar el procediment sancionador corresponent per haver-se comés presumptament una infracció greu consistent a exercir activitats qualificades sense sotmetre's a les condicions imposades.

L'Administració va acceptar la Resolució i es va tancar l'expedient.

El soroll que procedia de dos aparells d'aire condicionat situats en un bar i que inicialment no estaven previstos en la llicència d'activitat, va motivar que s'obrixa la queixa número 041254, contra la inactivitat que mostrava l'Ajuntament de Nules. La corporació havia instat el titular de l'establiment a presentar un projecte de modificació de l'activitat que incloguera les noves instal·lacions i les mesures correctores oportunes, i en cas d'incompliment advertia que s'obriria un expedient sancionador. Ateses les circumstàncies i considerant que no es van complir estes obligacions, esta institució, mitjançant una resolució, li va recordar el deure legal d'instruir i de resoldre l'expedient sancionador corresponent, i que actuara en el mateix sentit respecte de la instal·lació i del funcionament irregular dels aparells de climatització en qüestió.

Després d'efectuar un requeriment, esta queixa espera encara la resposta de l'Ajuntament.

Finalment volem destacar els fets que recull la queixa número 041293, els quals mostren l'existència d'una activitat destinada a *guarderia* o *ludoteca infantil* sense llicència d'activitat.

L'Ajuntament intentava justificar el funcionament de l'activitat sense llicència negant que fóra una guarderia, ja que considerava que es tractava més aviat d'una ludoteca, per bé que reconeixia les dificultats que hi ha per a delimitar clarament totes dos activitats. En segon lloc, afirmava que “pel principi de tolerància i atés que s'ha sol·licitat la llicència i no hi ha inconvenients en este sentit, es permet que s'exercisca l'activitat, tot i no tenir llicència, vist que disposa d'informes positius per a l'activitat de ludoteca”.

Esta institució va manifestar la seua discrepància respecte d'estos arguments per les raons següents: primer: tant si es tracta d'una guarderia com d'una ludoteca, el cert és que ens trobem davant l'exercici d'una activitat destinada als infants que no disposa de la llicència preceptiva, l'objectiu de la qual és garantir que l'establiment complix les mesures necessàries, entre altres, les de seguretat, higiene i salubritat; segon: l'anomenat principi de tolerància no resultaria aplicable en este cas, perquè ho prohibix clarament l'article 6.1 de la Llei valenciana 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, el qual disposa que “l'activitat no es pot començar a exercir abans que l'Ajuntament haja expedit l'acta de comprovació favorable”.

En conseqüència, conclouem que les activitats de ludoteca que s'exercien –hagueren sol·licitat o no la llicència d'activitat— no podien continuar funcionant fins que s'haguera concedit la llicència i s'haguera expedit l'acta de comprovació favorable. Per tot això, recomanàvem a l'Ajuntament que, amb urgència i de manera immediata, disposara cessar o clausurar les activitats, a més d'ordenar que s'incoaren els procediments sancionadors corresponents per l'exercici d'activitats qualificades sense llicència.

Recentment hem rebut l'informe municipal amb la resposta a estes recomanacions, que en estos moments s'està estudiant per tal que esta institució pugua emetre un pronunciament final sobre l'acceptació de la Resolució.

Respecte de les queixes que es detallen en la memòria anterior, de l'any 2003, que no s'havien conclòs, passem ara a donar compte de la seua situació actual.

La queixa número 030186, que tractava de la contaminació acústica que produïa un taller de reparació de vehicles, es va tancar finalment en acceptar l'Ajuntament d'Alacant les nostres recomanacions. També, les molèsties que produïa un forn de pa situat a Ibi –que van motivar la queixa número 030319–, es van solucionar satisfactòriament amb la intervenció de l'Ajuntament, el qual va aconseguir que les molèsties es reduïren significativament. La queixa número 030401, relacionada amb les molèsties acústiques que produïa un *pub*, també es va tancar en acceptar l'Ajuntament de Crevillent la Resolució que va emetre esta institució.

En la queixa número 030485, relativa a les molèsties que generava un *pub* a Orpesa, finalment vam obtenir l'acceptació de la nostra Resolució per l'Ajuntament de l'esmentada localitat, i l'esmentat expedient es va donar per tancat. Posteriorment es van dur a terme diverses actuacions de seguiment amb l'objectiu de comprovar la clausura efectiva del local. Recentment ens hem assabentat que s'han alçat les mesures adoptades, atés que s'ha acreditat que les deficiències observades s'havien corregit.

Les molèsties que generava una sala d'espectacles a l'aire lliure a Cullera, que van ser l'objecte d'investigació de la queixa número 030704, han conclòs amb l'acceptació per l'Ajuntament de l'esmentada localitat de les recomanacions que li féiem. Quant a la queixa número 030804, en què es denunciava l'incompliment constant de l'horari màxim de tancament d'un establiment públic, i també els sorolls consegüents, s'ha tancat atés que l'Ajuntament de València ha acceptat la nostra Resolució. Els defectes de ventilació i d'eixida de fums d'un garatge al terme municipal d'Elx van donar lloc a la queixa número 030912, que s'ha tancat tan bon punt l'Ajuntament de l'esmentada localitat ha acceptat la nostra Resolució.

3.1.2. Altres fonts de contaminació acústica

A continuació donem compte de les queixes que han presentat els ciutadans este any 2004 en relació amb els sorolls que generen activitats diferents de les que es duen a terme amb caràcter permanent en establiments i indústries.

Així, entre els problemes més significatius que volem ressenyar, destaquen les molèsties que generen els veïns en els seus domicilis, la concentració de vehicles i de joves a la via pública fins a altes hores de la matinada, les molèsties que causava un llavador de vehicles, i també l'execució d'obres particulars, els sorolls que produïxen les reixetes del metro a la ciutat de València, o les molèsties que causen els lladrucs de gossos, el trànsit rodat, el camió de les escombraries o la insonorització deficient de la cabina d'un ascensor en un edifici residencial.

En l'expedient de queixa número 030195, un ciutadà de la ciutat d'Alacant denunciava les molèsties que causava el comportament dels seus veïns, que habitualment movien escàndols al seu habitatge, amb nombrosos sorolls, música, baralles i moviment de mobles fins a altes hores de la matinada. Tot i haver denunciat estos fets per escrit diverses vegades, no havia obtingut cap resposta.

Amb motiu d'estos fets, vam recordar a l'Ajuntament d'Alacant el deure legal de resoldre totes les sol·licituds que havia presentat l'interessat, i li recomanàvem que en endavant atenguera amb més diligència les denúncies que presenten els ciutadans arran de molèsties d'esta naturalesa, i que es realitzara l'oportuna visita dels funcionaris als llocs en qüestió i, si esqueia, a l'obertura dels expedients sancionadors corresponents contra aquells qui incomplixen les normes de convivència més elementals i contravenen el que estableix la legislació valenciana sobre protecció contra la contaminació acústica i l'ordenança municipal corresponent.

L'Ajuntament va acceptar íntegrament la Resolució i l'expedient es va donar per tancat.

Un ciutadà de Riba-roja de Túria ha hagut de suportar greus molèsties per sorolls i inseguretats a causa de les concentracions diàries de nombrosos vehicles als voltants del seu habitatge, els ocupants dels quals consumien alcohol i altres drogues. A més, es duïen a terme activitats de venda al detall d'esta classe de substàncies.

Estos fets van donar lloc a l'obertura de la queixa número 030925, en què recomanàvem a l'Ajuntament de Riba-roja de Túria que incrementara la vigilància policíaca a la zona amb la finalitat de prevenir i d'evitar que es produïren les esmentades concentracions als voltants de l'habitatge de l'interessat i, en el cas que es donara esta circumstància, s'imposaren les sancions oportunes en aplicació de la normativa de contaminació acústica, i també de la de prevenció de drogodependències, a fi de garantir els drets constitucionals al domicili, al medi ambient adequat i a la salut, que esta classe de comportaments poc cívics afectaven seriosament.

Al seu torn, es recomanava que s'extremaren els controls de la policia en la zona per a prevenir i reprimir els comportaments dels conductors de la zona, i, amb el màxim rigor, imposar les sancions pertinents a aquells qui superen els límits de velocitat establits i posen en perill la seguretat dels veïns.

L'Ajuntament es va avenir a estes recomanacions, que va acceptar íntegrament, de manera que es va tancar l'expedient. En una conversació telefònica amb l'interessat, este ens va comunicar que les molèsties havien cessat perquè les concentracions s'havien traslladat a un altre punt.

Un veí de Canet d'en Berenguer protestava en la queixa número 031052 per les molèsties acústiques que produïa el funcionament d'un llavador de vehicles en una estació de servei pròxima al seu habitatge. Ateses les circumstàncies, es va recomanar a l'Ajuntament de l'esmentada localitat que, amb urgència i de manera immediata, efectuara els mesuraments sonomètrics oportuns i, si esqueia, ordenara al titular del llavador que adoptara les mesures correctores necessàries per a eliminar els sorolls, amb l'advertiment d'iniciar el procediment sancionador corresponent i disposar suspendre immediatament el funcionament de la font pertorbadora. Finalment, la Resolució es va acceptar, i es va donar per tancat l'expedient.

La queixa número 031440 la va interposar un ciutadà de Burriana que es queixava de l'execució d'unes obres particulars que generaven sorolls forts a altes hores de la matinada, tant per la seua execució com pel tràfec dels camions. Va obtenir de l'Ajuntament una resposta extemporània que, a més, es referia a unes obres diferents de les que denunciava. En conseqüència, vam resoldre l'expedient recomanant a l'Ajuntament que dictara una nova resolució de manera congruent amb les sol·licituds que havia formulat el promotor d'esta queixa i que li la notificara amb el règim de recursos pertinent, atés que la Resolució s'havia dictat quan ja s'havia superat excessivament el termini legal exigible de tres mesos i perquè no constava la congruència d'esta Resolució amb les esmentades sol·licituds, ja que una petició no es resolía i no es valoraven com a aspectes de rellevància essencial el nivell de sorolls i les vibracions que es generaven.

Una vegada rebut el corresponent informe de l'Ajuntament, en el qual aclaría els particulars esmentats, es va tancar l'expedient sense que s'acceptara la Resolució, però amb justificació suficient, ja que les sol·licituds eren confuses pel que feia a la identificació de les obres i atés que el seu caràcter puntual va impedir disposar dels mesuraments sonomètrics corresponents que haurien pogut donar lloc a un expedient sancionador.

La queixa número 031631 tractava de molèsties que es generaven entre veïns, si bé en este cas es produïen pel volum excessiu d'un televisor que mantenia encés una senyora que patia sordesa. Vistes les especials circumstàncies d'este cas, vam recomanar a l'Ajuntament de Callosa de Segura que els seus serveis socials visitaren l'esmentada senyora a fi de comprovar la seua situació i fer amb ella un treball social consistent a fer-li comprendre les molèsties que causava i evitar esta circumstància, i, si no, que s'obriera un expedient sancionador.

Al seu torn, se li va suggerir que modificara l'ordenança municipal de sorolls, a l'efecte d'actualitzar-ne el contingut conforme al que establix la legislació autonòmica i nacional més recent en matèria de contaminació acústica, i que en particular incorporara al seu articulat una regulació específica sobre els comportaments poc cívics entre veïns.

L'esmentat expedient va finalitzar en acceptar-se la Resolució. L'Ajuntament va comunicar, a més, el decés de la senyora.

La queixa número 040176 es va interposar contra la Conselleria d'Infraestructures i Transports amb motiu de les molèsties acústiques que generaven les reixetes de ventilació del metro al seu pas pel carrer d'Amadeu de Savoia de València. A la vista d'estos fets, vam recomanar a la Conselleria que, com més prompte millor, acordara dur a terme nous mesuraments sonomètrics en diferents franges horàries i amb diferent densitat de trànsit a fi de comprovar la naturalesa i l'entitat de les molèsties sonores i, si s'esqueia, després d'haver valorat les diverses solucions tècniques, disposara les mesures necessàries per a minorar els sorolls que generava els pas dels vehicles sobre les reixetes de ventilació del metro que hi ha a la calçada. La Conselleria va acceptar les nostres recomanacions, de manera que es va donar per tancat l'expedient.

En l'expedient número 040820, un ciutadà del municipi de l'Eliana es queixava de les molèsties que suportava al seu domicili per diversos focus de contaminació acústica, com eren essencialment els reiterats i forts lladrucs de diversos gossos que pertanyien als seus veïns, els sorolls excessius que generava el trànsit rodat a l'avinguda de les Acàcies d'este municipi, la gran velocitat a què diàriament passa, cap a les set i trenta hores, un camió per la via pública esmentada, i el soroll que produïx diàriament el camió de les escombraries.

A la vista d'estos fets, vam recomanar a l'Ajuntament de l'Eliana que impulsara l'activitat d'inspecció perquè els serveis municipals amb caràcter periòdic verificaren els fets objecte d'esta queixa i que actuara en conseqüència. Efectuats diversos requeriments, a hores d'ara encara no hem rebut cap resposta de l'Ajuntament.

En la queixa número 041215, un ciutadà de València denunciava l'existència de sorolls al seu habitatge per la insonorització deficient de la cabina de l'ascensor de l'edifici. A la vista d'estos fets, vam recomanar a l'Ajuntament que, amb la màxima celeritat, ordenara als serveis municipals competents que elaboraren un informe tècnic en el qual es concretaren les mesures correctores necessàries per a adequar les instal·lacions i que emetera un acord municipal en el qual, basant-se en l'esmentat informe, s'ordenara a l'infractor que executara les esmentades mesures, i se li advertira de la imposició de

multes coercitives en cas d'incompliment del termini concedit, i també de l'execució subsidiària de les obres que s'hagueren de fer.

De moment, una vegada efectuat el requeriment corresponent, esperem rebre la contestació de l'Ajuntament.

L'objecte de la queixa número 041324 són les molèsties que des de fa anys causen joves que, al municipi d'Alfafar i en horari nocturn, es reunixen en diversos carrers de la localitat durant els mesos d'estiu, i s'estan fins a altes hores de la matinada, jugant, cridant i amb música, i d'esta manera impedeixen als veïns agafar el son i descansar adequadament.

A la vista d'estos fets vam recordar a l'Ajuntament d'Alfafar el deure legal de resoldre de manera congruent les peticions que li ha formulat el promotor d'esta queixa i que li notifique en forma deguda el que resolga. També se li recomanava que, davant la denúncia de l'esmentat ciutadà dels fets objecte d'esta queixa, la Policia Municipal es presentara en la zona per tal de verificar-los, que elaborara el pertinent informe d'incidències i que valorara instruir el corresponent expedient sancionador a l'empara de l'esmentada Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, a la vista dels fets que concorren. L'Administració va acceptar la Resolució i l'expedient es va tancar.

Respecte de les queixes de les quals ja s'havia donat compte en la memòria anual de 2003, informem a continuació del seu estat procedimental:

En la queixa número 030628 (Informe anual 2003, pàg. 176), en què es denunciaven les molèsties acústiques que produïen les campanes d'una església d'Alboraia, l'Ajuntament va acceptar finalment la nostra Resolució i l'expedient es va tancar. Quant als sorolls excessius que generen les festes majors, que van donar lloc a la queixa número 030942 (Informe anual 2003, pàg. 177) contra este mateix Ajuntament, l'expedient es va tancar perquè l'esmentada Administració va acceptar la Resolució que havíem efectuat.

La queixa número 030998 (Informe anual 2003, pàg. 178), relativa a les molèsties que cada any generen els concerts que se celebren als Jardins del Reial de València, es va tancar finalment en obtenir el compromís de l'Ajuntament de València perquè en celebracions futures s'extremen les mesures dirigides a complir les condicions en què se celebren els espectacles, especialment en matèria d'horaris, i la seua disposició per a escoltar i estudiar les alternatives que es puguen plantejar.

Posteriorment s'ha dut a terme una actuació de seguiment a fi de recordar el compromís adquirit.

D'altra banda, es va admetre finalment la Resolució que vam dirigir a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme en la queixa número 031024 (Informe anual 2003, pàg. 178) i es va tancar l'expedient. Per acabar, en relació amb les molèsties que es derivaven de la utilització que els agents de la Policia Local de l'Ajuntament de

València feien del xiulet, queixa número 021924 (Informe anual 2003, pàg. 178), es va tancat en acceptar-se la Resolució que va emetre esta institució.

3.2. Informació ambiental

En l'àmbit ambiental, l'accés a la informació i la major participació dels ciutadans permet a les autoritats públiques prendre millors decisions i aplicar-les més eficaçment, contribuïx a sensibilitzar el públic respecte dels problemes ambientals, li dóna la possibilitat d'expressar les seues preocupacions i ajuda les autoritats a tenir-les degudament en compte. És, doncs, un element transcendental que mereix la màxima atenció i tutela. Esta és la posició que invariablement manté esta institució davant les queixes que presenten els ciutadans amb este objecte.

Este any hem trobat de nou nombrosos casos de sol·licitud d'informació mediambiental que no es contesten o es contesten amb molt de retard i de manera incompleta. Destacarem alguns exemples de les queixes que hem tramitat.

Així, en la queixa número 040429, en la qual es pretenia exercir el dret a la informació sobre l'existència de l'oportuna llicència d'obres o altres autoritzacions que pogueren ser necessàries per a la construcció de dos dipòsits d'aigua en sòl no urbanitzable, vam recomanar a l'Ajuntament de Castell de Guadalest el deure legal de resoldre, en el termini màxim de dos mesos, les sol·licituds d'informació ambiental que havien presentat els ciutadans, i l'obligació de contestar sense demora la que havia presentat l'actora. Així mateix, se li recomanava la conveniència de remetre a l'associació ecologista una còpia dels documents i de les actuacions que desplega el SEPRONA, que es troben en poder de l'Ajuntament. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació i l'expedient es va tancar.

Un altre exemple el trobem en la queixa número 040945, en què se sol·licitava informació ambiental relativa a la introducció d'una espècie denominada *espinós* en l'albufera de València per part de la Conselleria de Territori i Habitatge. Efectuada la recomanació corresponent en què s'indicava a la Conselleria la necessitat de resoldre expressament la sol·licitud de l'interessat, esta va accedir a la seua petició i la va acceptar, de manera que es va donar per finalitzat este expedient.

Per acabar, en la queixa número 041546, el seu promotor denunciava que, quan va acudir a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència amb l'objectiu de verificar una determinada informació ambiental, li van denegar la possibilitat de fer fotografies de l'expedient. L'Administració justificava esta actitud en les determinacions del RDLEG 1/1996, de 12 d'abril, que aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, de manera que els interessats poden accedir al coneixement dels projectes que s'exposen a informació pública, però no els poden reproduir sense el consentiment del titular.

En la nostra Resolució afirmàvem que, quan el compareixent en un tràmit d'informació pública pretén obtenir còpies o reproduccions de la documentació que integra un expedient, ho ha de sol·licitar a l'Administració competent i n'ha d'obtenir resposta amb la màxima celeritat possible per a no desvirtuar la finalitat essencial de la

informació pública, que és la presentació d'al·legacions dins el termini establert a este efecte. En este cas constava que, quan l'interessat va sol·licitar verbalment que l'autoritzaren a reproduir els documents, se li va denegar esta possibilitat, també de manera verbal, i posteriorment es va evacuar l'informe jurídic en contrari.

Ara bé, esta institució considera que, a fi de no fer inviable en tot cas que els ciutadans obtinguen fotocòpies i fotografies, s'hauria d'haver valorat la petició que formulava el compareixent en l'esmentat tràmit administratiu, i haver tingut com a paràmetre d'aplicació el que prescriu la Llei 38/1995, sobre el dret a l'accés a la informació en matèria de medi ambient. En este sentit, s'hauria d'haver tingut específicament present l'abast jurídic del que disposa el Reial Decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril.

Per això, atenent els antecedents esmentats, vam recomanar a la Conselleria que, tenint en compte les circumstàncies específiques de cada cas, valorara aplicar l'esmentat informe jurídic amb l'objectiu de resoldre motivadament les peticions que formulen els ciutadans que compareixen en el tràmit d'informació pública d'obtenir còpies o fotografies de la documentació en qüestió respecte dels expedients que tramita esta Administració.

Esperem rebre la contestació deguda per part de la Conselleria.

3.3. Abocadors

En este epígraf donem compte de la queixa número 040218, presentada per una ciutadana que denunciava les repetides molèsties que generava l'abocador de la pedrera Buena Vista, on es continuaven dipositant residus de tota mena diferents dels inerts –els únics autoritzats– i s'incomplia el projecte que s'havia presentat per a reblir, segellar i, posteriorment, revegetar este espai. Estava previst que les esmentades operacions finalitzarien pel maig de 2003, cosa que no s'ha produït.

En l'anterior investigació que es va dur a terme sobre estos fets i que va donar lloc a la queixa número 010805, havíem dirigit un seguit de recomanacions a l'Excel·lentíssim Ajuntament de Torrent, a l'Excel·lentíssima Diputació de València i a la Conselleria de Medi Ambient, en què els indicàvem que, dins el seu respectiu àmbit competencial, adoptaren les mesures preventives i repressives que prescriu la Llei 10/2000, de 12 de desembre, de les Corts Valencianes, reguladora dels residus, amb l'objectiu de garantir el desenvolupament de l'activitat de l'abocador en els termes justos i estrictes de les autoritzacions, que es van concedir únicament per a residus inerts i, també, per a eliminar i reduir les molèsties –soroll, pols, fum i olors– que afecten els veïns de les zones adjacents.

A pesar del dilatat període de temps que ha transcorregut des de la nostra primera Resolució de gener de 2002 –més de dos anys i mig–, segons vam tenir ocasió de comprovar novament pels informes administratius que se'ns van remetre, es continuaven abocant residus no autoritzats, i, malgrat els requeriments municipals, encara no s'havien començat els treballs per a reblir, segellar i, posteriorment, revegetar l'abocador, treballs que haurien d'haver finalitzat pel maig de 2003 i que haurien

eliminat les molèsties que generen als veïns el soroll, la pols, el fum i les olors, els quals, tanmateix, persistien.

A la vista d'esta desoladora situació, esta institució, tot i reconèixer l'activitat que fins al moment havien desplegat les administracions públiques, no podia acceptar que els veïns continuaren suportant injustament les molèsties que generava el funcionament irregular de l'abocador. Per això, vam considerar oportú recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana i a l'Excel·lentíssim Ajuntament de Torrent que de manera coordinada i urgent acordaren iniciar un procediment sancionador per haver-se comés una infracció molt greu o, si més no, greu, que tipifica la Llei de residus i, cosa més important encara, que, una vegada s'haguera escoltat l'empresa, adoptara les mesures provisionals que recull l'esmentada norma, a saber: *a)* Mesures de correcció, seguretat o control que impedisquen que continue la producció del dany. *b)* Precintament dels aparells, equips o vehicles. *c)* Clausura temporal, parcial o total, de la instal·lació. *d)* Suspensió temporal de l'autorització per a exercir l'activitat.

D'altra banda, vam recomanar a l'Excel·lentíssima Diputació Provincial de València que, com a propietària de 51% del capital social de l'empresa, complira sense retard les mesures provisionals que s'acordaren, que impedira que s'abocaren residus no autoritzats, que accelerara i concloguera els treballs per a rebllir, segellar i revegetar l'abocador i que, mentrestant, adoptara les mesures correctores necessàries per a evitar els sorolls, la pols, els fums i les olors.

La Conselleria de Territori i Habitatge i també la Diputació Provincial de València van remetre informes en què acceptaven la Resolució, de manera que l'expedient es va donar per tancat pel que feia a les esmentades administracions. Tanmateix, encara esperem rebre la contestació de l'Ajuntament de Torrent.

3.4. Aigües residuals

En este epígraf donem compte de la queixa número 031146, en què un ciutadà denunciava la inactivitat de l'Ajuntament de Novelda respecte de determinades deficiències en el funcionament de la xarxa de clavegueram, que periòdicament donava lloc a inundacions en els baixos de l'edifici i que afectaven d'una manera especialment greu el local de la seua propietat. Estos problemes derivaven de la insuficiència del sistema de clavegueram.

Atés que en l'informe que vam rebre, l'Ajuntament, a través de la seua concessionària, afirmava que no hi havia cap deficiència en la xarxa – sense discutir, però, els fets que s'havien denunciat, a saber, les inundacions periòdiques que patia l'interessat–, vam recomanar a la corporació que duguera a terme un estudi tècnic en profunditat sobre la xarxa de clavegueram per tal de determinar les mesures o les alternatives tècniques oportunes a fi d'evitar que es produïren de nou revingudes d'aigua residual als baixos i locals de la comunitat, i que, si era necessari, fera les obres que correspongueren perquè no es produïra este efecte. L'Ajuntament va acceptar la Resolució, de manera que vam tancar l'expedient.

3.5. Animals de companyia

Les queixes que ens han presentat els ciutadans en esta matèria han tingut com a objecte diverses qüestions: el funcionament d'un crematori d'animals sense acta de comprovació favorable, la denegació d'una acta a una associació de protecció d'animals del dret a ser notificada en un expedient sancionador que s'havia obert arran de les seues denúncies contra un ramader que havia abandonat els animals de la seua explotació, i les molèsties que causava el deixament de la cura de diversos gossos pels seus amos, que produïen brutedat i incomoditats al veïnat.

En la queixa número 031105, una ciutadana ens denunciava el funcionament irregular d'un cementeri d'animals amb forn crematori situat a Montserrat, ja que considerava que l'Ajuntament havia concedit la llicència d'activitat sense haver fet cap mena de comprovació. Segons es va verificar en la investigació que es va dur a terme, l'activitat disposava de llicència, però no tenia l'acta de comprovació favorable. Per això vam recomanar a l'Ajuntament de Montserrat que, després d'escoltar l'interessat, ordenara clausurar l'activitat fins que els tècnics municipals expediren, si s'esqueia, una acta de comprovació en què se certificara el compliment i l'eficàcia de totes les mesures correctores que imposava la llicència d'activitat, condicionada al compliment escrupolós de les mesures que establia el projecte tècnic, de les exigències que recollia la declaració d'impacte ambiental, de l'autorització com a gestor de residus, del programa de vigilància ambiental i de les mesures contra incendis i per a evitar la contaminació acústica.

D'altra banda, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que, com més prompte millor, exercira les competències d'intervenció i sancionadores que li atribueix la Llei 10/2000, de residus, i el RD 2224/1993, de 17 de desembre, sobre normes sanitàries d'eliminació i de transformació d'animals morts i de residus d'origen animal.

Totes dos administracions van acceptar les nostres recomanacions, de manera que l'expedient es va donar per tancat.

En la queixa número 041056 vam abordar el problema que plantejava una associació de protecció d'animals que havia denunciat un ciutadà perquè havia abandonat uns animals en una explotació ramadera. L'associació pretenia conèixer la resolució de l'expedient sancionador al qual havia donat lloc esta denúncia. Vist que la Conselleria d'Agricultura s'havia negat a donar-ne compte amb l'argument que el denunciant no tenia la condició d'interessat, li vam manifestar que la Sentència del Tribunal Constitucional número 34/1994, de 31 de gener, i la Sentència del Tribunal Suprem amb data 23 de gener de 1986 distingixen el *denunciant simple* del *denunciant qualificat* i assimila este últim a la posició jurídica de l'*interessat*. El denunciant qualificat posseïx un interès legítim en termes de benefici/perjudici, de manera que té dret com a *interessat* a conèixer la resolució que pot recaure en l'expedient.

En conseqüència, vam recomanar a la Conselleria que notificara en forma a l'associació promotora d'esta queixa la resolució que s'adoptara respecte de la denúncia, en la mesura que, atesa la seua condició d'associació per a la defensa dels animals, posseïa el

que la doctrina denomina *interés difús*, que les esmentades sentències reconeixen als efectes de legitimació. Acceptada esta recomanació i una vegada l'interessat va comunicar que se li havia notificat la resolució de l'expedient, vam donar per tancada la investigació.

Finalment, donem compte de la queixa número 041564, en què una ciutadana reiterava els problemes que ja havia denunciat en la queixa número 021995, que consistien en la tinença per part d'una família resident a Venta del Moro de nombrosos gossos que deixen solts pel carrer, els quals abandonen les deixalles de menjar que els proporcionen i que d'esta manera generen una situació d'insalubritat i de deteriorament del medi ambient urbà. Vam recordar a l'Ajuntament d'esta localitat que, en aplicació de les determinacions que estableix la legislació valenciana sobre animals de companyia, requerira el propietari o posseïdor dels gossos perquè, de manera immediata, adoptara les mesures oportunes a fi d'eliminar les molèsties al veïnat i la brutedat de la via pública, i que se li advertira que, en cas d'incompliment, s'incoaria l'expedient sancionador oportú, i que fins i tot es confiscarien els animals. L'Ajuntament va acceptar la Resolució i es va donar per tancat el cas.

3.6. Impacte ambiental

En este epígraf incloem les queixes que ens han plantejat els ciutadans sobre la necessitat d'obtenir una declaració favorable d'impacte ambiental en les activitats que tenen una gran envergadura o dimensió i destacarem, a més, un seguit de queixes que s'han presentat contra la implantació de parcs eòlics a les comarques del nord de la província d'Alacant.

Una associació ecologista ens va denunciar en la queixa número 040619 l'incompliment de les condicions que establia l'estimació d'impacte ambiental del Polígon Industrial Sud, a Alcoi. Una volta comprovats els fets, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge i a l'Ajuntament d'Alcoi que, de manera urgent i coordinada, ordenaren a l'empresa titular del projecte d'urbanització que duguera a terme immediatament les obres que detalla la condició primera de l'estimació d'impacte ambiental, amb l'avertiment que, en cas d'incompliment, s'imposarien multes coercitives i s'acordaria l'execució subsidiària de les obres a càrrec seu. A la fi de l'exercici no s'havia rebut cap resposta de les esmentades administracions, de manera que l'expedient continua en tramitació.

Resulta especialment remarcable la queixa número 041561, en què la Coordinadora d'Estudis Eòlics del Comtat ens comunicava la seua disconformitat amb la implantació de tres parcs eòlics a la Zona 14 del Pla d'acció territorial de caràcter sectorial pla eòlic de la Comunitat Valenciana, que afecta l'entorn dels municipis d'Almudaina, Planes, Tollos, Benimassot, Balones, Gorga, Quatretondeta, Benasau, Famorca, Facheca, Beniardá i Castell de Castells i que es va aprovar en l'acord del Govern valencià amb data 26 de juliol de 2001.

Entre altres molts motius d'oposició, esta associació considerava que la Zona 14 que s'havia escollit per a implantar els tres parcs eòlics, no era adequada per les raons

següents: no hi ha prou vent, l'impacte ambiental en una zona de gran valor ecològic i forestal seria gravíssim i irreversible, i l'activitat de turisme rural que es du a terme en estos pobles resultaria afectada seriosament.

Sobre estos mateixos fets, els ajuntaments de Muro d'Alcoi, Quatretondeta, Alcoleja, Cocentaina i Benimassot van presentar escrit de queixa amb els números 041234, 041560, 041557, 041237 i 041318.

La investigació s'ha dirigit a la Conselleria de Territori i Habitatge, a la Conselleria d'Infraestructures i Transport, a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme i a la Diputació Provincial d'Alacant. S'han rebut informes d'estes administracions i els esmentats expedients s'estan tramitant encara.

No obstant això, s'ha dictat ja una Resolució amb relació a la Diputació Provincial d'Alacant, a la qual hem recomanat constituir i impulsar, sense més demora ni dilació, el funcionament efectiu d'un grup de treball, del qual formarien part almenys cada un dels ajuntaments afectats i l'Excel·lentíssima Diputació Provincial i, si és possible, tècnics de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, amb l'objectiu d'examinar detalladament l'impacte ambiental i turístic del Pla eòlic a la Zona 14 i, si escau, presentar un programa de millora.

També vam recomanar iniciar com més prompte millor les reunions de negociació necessàries entre els ajuntaments i la Conselleria d'Infraestructures i Transport per tal de resoldre el conflicte de la manera més beneficiosa possible per als ciutadans de la zona afectada, i també oferir immediatament els serveis jurídics i mediambientals de la Diputació d'Alacant als ajuntaments que els hagen sol·licitat o els requerisquen, per a totes les accions legals i actuacions administratives o judicials que s'hagen de dur a terme en relació amb el desenvolupament, execució i implantació dels tres parcs eòlics que s'han projectat a la Zona 14.

Esperem rebre la contestació sobre l'acceptació d'estes recomanacions.

Respecte de les queixes tramitades i no finalitzades el 2003, de les quals es va donar compte en l'informe anterior, hem de referir-nos a la número 030999, que van presentar nombrosos veïns afectats per les molèsties de pols i soroll que generava el funcionament irregular d'una pedrera a Cox (Alacant). En l'informe anterior donàvem compte que, una volta rebuda la queixa, s'havien sol·licitat diversos informes a les administracions públiques implicades i que esperàvem rebre la contestació.

El promotor d'esta queixa ens exposava que s'incomplia una resolució de la Direcció General de Planificació i Gestió del Medi de la Conselleria de Medi Ambient, d'abril de 2002, que ordenava a l'Ajuntament de Cox que paralitzara immediatament l'activitat extractiva que tenia lloc a la pedrera San Isidro, ja que l'explotació continuava funcionant i causant molèsties i perjudicis al propietaris de la zona adjacent.

L'Ajuntament de Cox ens va informar que la declaració d'impacte ambiental, la declaració d'interés comunitari i la llicència municipal d'activitats s'estaven tramitant i que hi havia una sentència del Jutjat Contenciós Administratiu número 1 d'Elx que

desestimava un recurs que s'havia presentat perquè no s'havia executat un decret de l'Alcaldia per a paralitzar l'activitat. La Conselleria de Territori i Habitatge, per la seua banda, ens va informar que hi havia afeccions en sòl especialment protegit pel planejament municipal, en Lloc d'Importància Comunitària (LIC).

La situació era especialment complexa, ja que l'Ajuntament de Cox considerava legalitzar esta activitat en l'àrea on ho permet el planejament i demanar a la Conselleria que emetera una declaració d'impacte, mentre que l'equip tècnic d'Impacte Ambiental considerava inviable avaluar l'impacte en la situació actual a causa de l'estat de degradació del medi afectat, en el qual és pràcticament impossible abordar una restauració adequada de l'espai que afecta l'activitat minera.

A més, es dubtava de si esta activitat estava sotmesa o no a la legalització d'impacte ambiental, ja que l'explotació minera l'havia autoritzada la Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme abans que entrara en vigor la legislació d'impacte, raó per la qual a priori esta explotació estaria exclosa d'avaluació atesa la irretroactivitat de la norma. Advertíem de la necessitat d'aclarir este particular.

La dificultat de la situació que hi ha a hores d'ara i la protecció necessària i urgent del dret constitucional de gaudir d'un medi ambient adequat i el deure de conservar-lo (art. 45) van aconsellar la necessitat de recomanar a l'Ajuntament de Cox, a la Conselleria de Territori i Habitatge i a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme que impulsaren amb determinació la convocatòria de reunions de coordinació entre estes administracions amb l'objectiu d'adoptar, com més prompte millor, i dins el seu respectiu àmbit competencial, les mesures de protecció i de restabliment de la legalitat urbanística que s'estimaren necessàries per a evitar que es causen danys irreparables.

Totes les administracions implicades van acceptar esta Resolució i la investigació es va donar per tancada.

La Plataforma Mediambiental d'Almàssera (València) denunciava en la queixa número 030898 (Informe anual 2003, pàg. 185) les insuportables molèsties acústiques i l'enorme quantitat de pols que suportaven els veïns dels habitatges situats als voltants de les instal·lacions d'una planta generadora d'energia elèctrica mitjançant la pellofa de l'arròs, amb més de 65 dB a la nit (l'ordenança municipal fixa el màxim en 28 dB), sense que fins al moment s'haja adoptat cap mesura per a eliminar el soroll i la pols. També denunciaven l'incompliment greu de les condicions addicionals que imposava el punt segon de la part dispositiva de la declaració d'impacte ambiental, sense que s'haja adoptat cap mesura fins al moment per a eliminar les esmentades molèsties.

En l'Informe anterior donàvem compte que en este expedient s'havien rebut els informes de les administracions implicades, i que esperàvem rebre l'informe de l'interessat.

Vam resoldre este expedient assenyalant que tant les autoritats municipals com les autonòmiques, tan bon punt detecten que algun establiment incomplix la normativa vigent sobre activitats qualificades i contaminació acústica, tenen l'obligació irrenunciable d'impedir-ho adoptant les mesures adequades i que, si no ho fan, es

convertixen en corresponsables de la vulneració de la legalitat. Per això es va recomanar a l'Ajuntament d'Almàssera i a la Conselleria de Territori i Habitatge que, a l'empara de les competències que atribuïx la Llei 2/1989, sobre impacte ambiental, la Llei 3/1989, sobre activitats qualificades i la Llei 7/2002, sobre contaminació acústica, adoptaren com més prompte millor totes les mesures necessàries i aplicaren els instruments legals al seu abast per a eliminar les molèsties acústiques i la pols que suporten indegudament els veïns afectats.

Vam resoldre tancar este expedient pel que feia a totes dos administracions amb l'advertiment que es donaria compte en este Informe anual que no havien acceptat la nostra recomanació. Esta institució considera que les afirmacions que contenen els informes que hem rebut no desvirtuen gens ni mica els fonaments de la nostra Resolució.

3.7. Espais protegits

En este àmbit incloem totes les queixes que es referixen a vulneracions relacionades amb àrees que contenen elements o sistemes naturals de valor, interès o singularitat particular, i que, per tant, són mereixedores d'una protecció especial. Es tracta d'espais especialment rellevants i sensibles, cosa que demana d'esta institució un esforç també singular per tal de garantir la millor tutela dels béns afectats.

Per això volem destacar l'expedient de queixa número 040886, obert d'ofici amb relació a uns abocaments que s'efectuaven a les llacunes de Rabassa, a Alacant, del qual es dóna compte en l'apartat corresponent d'este Informe anual.

D'altra banda, la queixa número 031101, relativa a vies pecuàries, tenia per objectiu obtenir una resolució expressa respecte de la denúncia que havia presentat una associació de protecció dels animals, en la qual se sol·licitava a la Conselleria de Territori i Habitatge que incoara un procediment sancionador contra l'Ajuntament de Borriol per la presumpta comissió d'una infracció molt greu que tipifica l'article 21.2.c) de la Llei 3/1995, de 23 de març, de vies pecuàries, i que consistia en la instal·lació d'obstacles o la realització de qualsevol tipus d'acte que impedisca totalment el trànsit de bestiar.

Una volta comprovats els fets, vam recordar a l'esmentat Ajuntament el deure legal, de compliment immediat, de comunicar al denunciant mitjançant una resolució motivada si escau o no iniciar el procediment sancionador, i, si escau, notificar a l'Ajuntament de Borriol l'acord d'iniciació a fi d'interrompre, al més prompte possible, la prescripció de les presumptes infraccions que s'hagen comés.

L'expedient es va tancar després de rebre de l'Administració un ofici en què acceptava la Resolució que havia emés esta institució.

Finalment ens hem de referir a queixes sobre les quals ja es va donar compte en l'Informe anual de 2003 i, concretament, a la queixa número 031415 (Informe anual 2003, pàg. 186), que va iniciar una associació ecologista de Castelló, la qual denunciava

l'amenaça botànica, paisatgística i cultural del tossal del Mollet, situat en els termes municipals de Vilafamés i de Sant Joan de Moró (Castelló) per l'explotació de diverses mines d'argila.

Assenyalàvem en l'esmentat Informe que esperàvem rebre els informes que havíem demanat a les administracions implicades. En el moment de tancar este Informe hem d'assenyalar que en l'esmentada queixa es va dictar una resolució en la qual recomanàvem als ajuntaments de Vilafamés i de Sant Joan de Moró que verificaren que totes les explotacions disposaven de llicència d'activitat, i que es procedira, si no n'hi havia, a clausurar-les després d'haver escoltat l'interessat, en els termes que estableix l'article 18 de la Llei 3/1989, de 3 de maig, d'activitats qualificades.

D'altra banda, se'ls recomanava que efectuaren un seguiment adequat de les explotacions autoritzades, i que verificaren si mantenien les condicions que preveien tant la llicència d'activitat com les condicions de la declaració d'impacte ambiental, quan conste, i també els plans de restauració i de labors de què disposen, a més d'actuar en col·laboració amb la Conselleria de Territori i Habitatge i la d'Indústria, i en cas que se'n detectara l'incompliment, arbitrar les mesures sancionadores que corresponguen en el marc de la seua competència.

En matèria de protecció cultural i en relació tant amb els béns arqueològics com amb l'ermita de Sant Miquel, se'ls recomanava que dugueren a terme les actuacions necessàries per a catalogar estos béns mitjançant la seua classificació com a béns de rellevància local i la seua integració en l'inventari de béns del patrimoni cultural valencià si encara no ho estaven, i que, a més, exerciren les potestats de vigilància, de prevenció i, si s'esqueia, de sanció, en relació amb qualsevol activitat que poguera afectar la conservació i la valoració d'este patrimoni.

A la Conselleria de Territori li recomanàvem que enllestira ràpidament els informes que elaborava sobre este espai i que promoguera la seua declaració sota alguna de les categories de protecció ambiental de la legislació d'espais naturals protegits, en el supòsit que s'acreditaren valors mediambientals rellevants que ho justificaren. També li vam recomanar que, d'acord amb el que estableix l'article 6 de la Llei d'impacte ambiental, reuniren informació dels ajuntaments implicats i de la Conselleria d'Indústria sobre el compliment de les condicions ambientals que imposaven les declaracions d'impacte que s'hagueren emés, i també que, en col·laboració amb els ajuntaments o en substitució d'estos, efectuara les comprovacions necessàries en la zona amb l'objectiu de verificar l'esmentat compliment i que es tinguera especialment en compte la denúncia que havia efectuat l'interessat en este expedient, en relació amb l'excés de cota de l'explotació de la pedrera San Miguel B –l'única que pel que sembla disposa de declaració d'impacte.

A la Conselleria d'Indústria li recomanàvem que verificara el compliment correcte dels plans de restauració de les pedreres que es detallaven, i també dels plans de labors, a més de fer inspeccions específiques i periòdiques per a verificar que les explotacions es mantenien en els condicions que autoritza la concessió i els plans que en conformen l'execució.

Finalment, recomanàvem a la Conselleria de Cultura que, en col·laboració amb els ajuntaments, incrementara les tasques d'inspecció i de vigilància en la zona, especialment per a evitar afeccions no controlades als jaciments arqueològics existents, i també a l'ermita de Sant Miquel, i que al seu torn verificara que es complien les condicions que imposen els informes que s'hagen evacuat amb motiu dels estudis d'impacte ambiental efectuats sobre estes explotacions, i que, en cas d'incompliment, arbitrara les mesures preventives i sancionadores corresponents.

Se li recomanava, a més, que verificara si els ajuntaments complien la seua obligació de delimitar les àrees existents al seu terme municipal on hi haja o hi puga haver restes arqueològiques, per a, eventualment, declarar-les àrees de protecció arqueològica i incloure-les en el Catàleg General de Béns i Espais Protegits, amb la qualificació de béns de rellevància local o, si escau, tenint en compte la seua rellevància, béns d'interés cultural.

En l'actualitat, l'expedient s'ha tancat en relació amb l'Ajuntament de Vilafamés i la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència –que té les competències en matèria de mines–, atés que han acceptat la nostra Resolució. Continuem la tramitació respecte de l'Ajuntament de Sant Joan de Moró, de la Conselleria de Territori i Habitatge i de la Conselleria de Cultura.

3.8. Salut ambiental

En este apartat donarem compte d'una queixa important sobre la gran quantitat de pols que genera una empresa de fabricació de ceràmica, amb un clar perjudici per a les propietats adjacents, i també de dos queixes, de la tramitació de les quals ja n'havíem informat en l'Informe anual de l'any anterior; estes dos queixes, que s'han continuat tramitant en este exercici, resulten especialment rellevants per tal com es referixen a la problemàtica de les fumigacions aèries amb pesticides. També ens referirem als efectes que té sobre el veïnat l'existència i el creixement d'una activitat hospitalària de gran dimensió.

La queixa número 040740 la va interposar una ciutadana d'Agost, la qual denunciava la inactivitat municipal davant les emanacions de pols que es desprenien habitualment d'una important empresa de fabricació de materials ceràmics de la localitat. La pols envaïa els seus conreus i perjudicava la producció, entre altres efectes negatius. Una volta efectuada la investigació corresponent, vam poder constatar que l'esmentada activitat no tenia llicència d'activitat qualificada, i que tramitava l'obtenció de l'autorització ambiental integrada que per a esta classe d'instal·lacions ha de concedir l'Administració autonòmica.

Ateses les circumstàncies, vam recordar a l'Ajuntament d'Agost el seu deure legal de clausurar immediatament l'activitat que es duia a terme, després d'haver escoltat el seu titular, mentre no obtinguera l'autorització ambiental preceptiva, i també que aplicara estrictament el règim sancionador. D'altra banda, recomanàvem a la Conselleria de Territori i Habitatge que requerira l'Ajuntament el compliment de l'esmentada obligació,

i que, en cas que es mantinguera inactiu amb una negligència notòria, exercira les potestats d'execució subsidiària que li atribuïx la legislació d'activitats qualificades.

L'Ajuntament d'Agost va acceptar la nostra resolució, si bé va apuntar la necessitat de valorar l'aplicació del principi de proporcionalitat quant al tancament d'una activitat amb dos-cents treballadors, atesa la imminent adjudicació de la llicència autonòmica. A la vista de tot això, es va tancar l'expedient, indicant, però, a l'Ajuntament que ens informara de la resolució dels actuals expedients de legalització –en particular de l'autorització integrada–, que procurara agilizar els esmentats tràmits, i que, si finalment l'activitat no es legalitzava, la clausurara immediatament. Li reiteràvem, a més, que en aplicació del principi de legalitat i indisponibilitat de la competència, resultava inexcusable obrir un expedient sancionador contra l'activitat perquè havia funcionat sense autorització.

Esperem rebre l'informe d'acceptació de la Conselleria de Territori i Habitatge.

El primer dels expedients dels quals ja s'havia donat compte en l'Informe anual anterior és la queixa número 030926 (Informe anual 2003, pàg. 188), en què una ciutadana denunciava les constants i reiterades fumigacions amb pesticides per aire i per terra que es produïxen als voltants de la urbanització Barraca de Aguas Vivas, on residix. La investigació es va dirigir als ajuntaments de Carcaixent i d'Alzira, i també a la Conselleria de Territori i Habitatge i a la Conselleria d'Agricultura.

A la vista dels informes que vam rebre, vam recomanar a la Conselleria d'Agricultura que reduïra tant com fóra possible els vols de fumigació amb plaguicides a la zona i que potenciara substituir-los per tractaments biològics o d'altra naturalesa, completament innocus per a la població i per al medi ambient. Se li suggeria, a més, que abans de dur a terme qualsevol altre tipus de tractament, informara de les seues característiques els ajuntaments implicats i les persones que es podrien veure afectades, mitjançant campanyes d'informació local en què s'explique el tipus de tractament, la seua perillositat o innocuïtat, amb la finalitat de proporcionar més tranquil·litat a la població afectada, i prevenir si, s'escau, possibles riscos.

Vam suggerir als ajuntaments d'Alzira i de Carcaixent, i també a la mateixa Conselleria d'Agricultura, que establiren mecanismes de col·laboració i de coordinació, amb l'objectiu que totes les administracions implicades puguen disposar de prou informació per a executar amb les majors garanties possibles els tractaments que siguen necessaris, coordinar esforços per a prevenir riscos i dur a terme les campanyes d'informació necessàries. Tanmateix, tancàvem l'expedient en relació amb la Conselleria de Territori i Habitatge, ja que esta Resolució no afectava aspectes de la seua competència, per tal com les fumigacions no es fan sobre espais protegits.

Una vegada rebuts els informes corresponents a la Resolució, vam tancar l'expedient en relació amb l'Ajuntaments de Carcaixent i la Conselleria d'Agricultura, que van acceptar les nostres recomanacions. Tanmateix, esperem rebre la contestació de l'Ajuntament d'Alzira.

En segon lloc ens referim a la queixa número 031458 (Informe anual 2003, pàg. 189), que va interposar l'Associació de Veïns i Cultural de Patraix, la qual denunciava les insuportables molèsties insalubres, nocives, perilloses i acústiques que suporten els veïns als seus habitatges, com a conseqüència de la instal·lació indeguda i el funcionament irregular de la clínica Virgen del Consuelo de València, que compartix espais comuns de l'immoble on es troben els habitatges, els propietaris dels quals ens indicaven, segons les seues pròpies paraules, que “viven dia rere dia a l'interior d'un hospital, els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any i les vint-i-quatre hores del dia. Les xemeneies, les màquines de refrigeració, les instal·lacions de la bomba de cobalt, aparells d'oncologia, d'hemodiàlisi i quiròfans apegats a les nostres cases i que es troben a l'aire lliure –sense plomar–; radiacions, abocaments a la xarxa pública de clavegueram i contaminació acústica”.

En la investigació corresponent, es va constatar, entre altres aspectes, que l'activitat funcionava sense llicència adaptada a la seua tipologia i que únicament disposava d'una antiga autorització d'activitat innòcua. Es va comprovar, a més, la veracitat i la gravetat de les molèsties que s'havien denunciat efectuant amb esta finalitat una perquisició en les cases dels interessats. Com a resultat d'estos treballs es va estimar necessari recomanar a l'Ajuntament de València, a la Conselleria de Sanitat i a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana que extremaren els esforços tècnics, organitzatius i econòmics que calgueren a fi de trobar una solució consensuada i satisfactòria per a tots els interessos públics i privats afectats, que valoraren la possibilitat de facilitar el trasllat de la clínica a un altre emplaçament més adequat, i, entretant, garantir que l'activitat funcionara correctament amb l'objectiu d'eliminar les molèsties sonores, insalubres i nocives tant com fóra possible.

Així mateix, es va recomanar a l'Excel·lentíssim Ajuntament de València que valorara i ponderara la dificultat tècnica de concedir la llicència d'activitats qualificades a causa de la incompatibilitat de la naturalesa i de les dimensions de l'activitat que actualment es du a terme a la clínica –més pròpia d'un sistema general al servei de tota la població– amb l'ús urbanístic més limitat –sistema local sanitari– que autoritza el vigent Pla general d'ordenació urbana en una zona on l'ús global dominant és el residencial plurifamiliar.

Tant la Conselleria de Sanitat com la de Territori i Habitatge van acceptar les nostres recomanacions i la investigació es va tancar respecte d'estes dos administracions. Tanmateix, l'Ajuntament de València no va acceptar les recomanacions que havíem efectuat, de manera que se li va comunicar que no consideràvem justificada la no-acceptació de la nostra Resolució, i que, d'acord amb l'article 29.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, es faria constar la seua actitud en este Informe anual que es presenta a les Corts Valencianes.

II. HISENDA PÚBLICA

Introducció

En matèria d'hisenda pública, els ciutadans ens han plantejat 74 queixes, una xifra que representa el 3,49% del total de queixes presentades durant l'any 2004.

De conformitat amb això anterior, s'aprecia un lleuger augment amb relació a l'any precedent, ja que aquell any el nombre de queixes va ser de 51, una xifra que va representar un 3,11% del total de queixes tramitades. Amb això es confirma la tendència a l'alça en la matèria que ens ocupa, iniciada l'any 2000, en què es van tramitar 37 expedients de queixa, i continuada durant els anys 2001 i 2002, en què se'n van tramitar 45 i 85, respectivament.

De la mateixa manera que en informes anteriors, hem dividit este apartat en queixes relatives a la hisenda autonòmica valenciana i queixes que afecten la hisenda local.

En el primer apartat, durant l'any 2004 hem analitzat qüestions que afecten l'impost sobre transmissions patrimonials, l'impost de successions, les tarifes portuàries i les diverses taxes de la Generalitat Valenciana.

Amb relació a la hisenda local, la nostra activitat s'ha centrat en queixes relatives a l'impost sobre béns immobles, l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, la taxa per recollida de brossa, l'impost sobre activitats econòmiques i la vulneració dels drets i les garanties dels contribuents en l'àmbit dels procediments tributaris sancionadors.

A continuació donem compte de les queixes relatives a la hisenda pública que considerem d'especial rellevància.

1. HISENDA AUTONÒMICA

1.1. Impost sobre transmissions patrimonials

En la queixa que té com a referència el núm. 031563, l'interessat exposava substancialment dos qüestions amb relació a l'impost sobre transmissions patrimonials.

En primer lloc, el promotor de la queixa discrepava amb els mètodes de comprovació de valors utilitzats per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació en relació amb este impost. Concretament, l'interessat ens indicava que, després d'haver efectuat l'autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, l'Administració tributària, dins el termini establert, va revisar l'expedient i va constatar que el valor declarat era de 57.697,16 € i el valor comprovat de 75.106,92 € (61.884,66 € l'habitatge, i 13.222,26 € la plaça de garatge) en imputar a l'immoble unes dimensions de 55 metres quadrats, mentre que en l'escriptura hi havia consignades unes dimensions de 25 metres quadrats. En segon lloc, l'interessat plantejava la legalitat del cobrament dels interessos de demora en este supòsit.

Una vegada admesa a tràmit i instruïda la queixa, l'Administració implicada ens va informar que les dades sobre les dimensions de la plaça de garatge, utilitzades per a la valoració d'este bé, havien estat extretes de la Gerència Territorial del Cadastre, concretament de l'expedient de qualificació d'obra nova de la finca situada a Petrer. Segons este informe emés per l'Administració, les superfícies de les places de garatge d'este immoble oscil·laven entre els 27 i els 55 metres quadrats, raó per la qual els valors eren diferents.

A la vista d'esta informació, vam indicar al ciutadà que, si hi havia cap irregularitat, esta no s'apreciava en l'actuació de la Conselleria d'Economia i Hisenda, sinó, en tot cas, en la que va dur a terme la Gerència Territorial del Cadastre, motiu pel qual aquella hauria de deduir-se a través de la queixa presentada davant el Defensor del Poble.

Quant a la segona qüestió plantejada, relativa a la legalitat del pagament dels interessos per demora aplicats per l'Administració, vam assenyalar a l'interessat que el pagament realitzat fora de termini genera uns interessos a causa de l'augment de l'índex de preus al consum i, per tant, estos interessos no tenen caràcter ni sancionador, ni indemnitzador, a diferència dels recàrrecs per demora o les sancions.

D'acord amb això, i en no deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat, vam tancar l'expedient de queixa.

A causa de la queixa núm. 041053, vam demanar informació a la Direcció Territorial de la Conselleria d'Economia i Hisenda a Alacant. En este expedient, l'autora ens

exposava que era propietària d'un habitatge unifamiliar, la titularitat del qual compartia, inicialment, amb els seus pares, tres germans i amb qui, en aquell moment, era el seu espòs. Després de separar-se legalment del seu espòs, va decidir comprar-li la quota de propietat d'aquest habitatge. Segons indicava en el seu escrit la interessada, en el moment de realitzar-se l'operació només havien abonat l'import de l'entrada, i per això indemnitzava el seu marit d'esta quantitat i es feia càrrec successivament de l'abonament de la part que corresponia al seu espòs en la hipoteca.

Posteriorment, va rebre una liquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials, en què es prenia com a valor de referència per a practicar esta liquidació la quarta part del valor de l'immoble. La interessada indicava que això constituïa un error, ja que ella realment havia abonat la quarta part de l'entrada en adquirir este immoble, una quantitat ostensiblement inferior a la representada per la xifra presa per l'Administració. Com a prova d'això feia referència a un document privat subscrit entre els dos.

Admesa i tramitada la queixa, vam informar la interessada que el document privat a què feia referència, subscrit entre ells, tan sols feia referència a la part venuda en l'antecedent primer, en referir-se a "la part indivisa del bungalou", que no definia. Malgrat això, en l'escriptura notarial constava que el venedor era propietari d'una quarta part indivisa de la finca que va vendre a la interessada. A més, el Codi Civil estableix que els documents privats tenen efecte només entre les parts i els drethavents (article 1225), a diferència del document públic que té, a més, efectes davant tercers (article 1218). Per això, vam considerar que l'Administració havia actuat correctament quan li va assignar la quarta part de l'immoble.

De la mateixa manera que en la queixa anterior, la interessada plantejava la improcedència de l'abonament d'interessos de demora. En el mateix sentit que anteriorment, vam informar l'autora de la queixa que la liquidació que havia presentat al seu dia no era correcta perquè, com ja s'ha assenyalat, no va declarar la propietat d'eixa quarta part indivisa; això va provocar que l'Administració haguera de realitzar un expedient de comprovació, del qual va resultar una quota tributària superior. Atés que la diferència que calia abonar va estar en poder de l'interessat durant este temps, és lògic i raonable que en estos casos el contribuent haja d'abonar interessos que compensen l'augment del valor dels diners. Així ho ha reconegut el Tribunal Constitucional en assenyalar que estos interessos no tenen caràcter sancionador, sinó compensatori.

Com que no vam deduir l'existència d'una actuació pública irregular que vulnerara els drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat, vam tancar l'expedient de queixa.

1.2. Impost sobre successions i donacions

Amb relació a l'impost de successions i donacions, els promotors de la queixa núm. 041150 ens indicaven que l'Oficina Liquidadora d'Elx havia emés una liquidació provisional que ells consideraven errònia. A causa d'això, hi van presentar dos recursos. Segons feien constar en l'escrit inicial, un d'estos recursos va ser contestat en termini, i donava la raó al recurrent. Contràriament, el recurs presentat per l'altre interessat no va

ser contestat. Transcorregut el termini sense contestar, i emparant-se en el silenci administratiu, el deute tributari va passar al procediment de cobrament en via executiva.

Admesa a tràmit la queixa, la Conselleria d'Economia i Hisenda ens va comunicar que el recurs presentat per l'interessat havia estat contestat, i es va anul·lar la primigènia liquidació perquè s'hi van apreciar errors aritmètics, i es va formular una nova proposta de liquidació de l'impost de successions i donacions.

D'acord amb el que hem dit anteriorment, el problema que va motivar la intervenció d'esta Sindicatura, i en conseqüència, l'obertura de la queixa (falta de contestació al recurs presentat pels interessats) havia estat resolt; no obstant això, vam dirigir a la Conselleria d'Economia i Hisenda una resolució (el text complet de la qual apareix transcrit en l'annex corresponent a este Informe) en què recomanàvem que, en situacions com esta, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i que resolguera, de manera expressa, totes les peticions que li dirigisquen els interessats en un procediment administratiu.

La devolució d'unes quantitats que l'interessat considerava indegudament detretes amb motiu d'este impost van ser l'objectiu de la queixa núm. 1294 i acumulada. Segons exposava el promotor de la queixa en l'escrit inicial, la Conselleria d'Economia i Hisenda li havia girat una liquidació de l'impost de successions, contra la qual va interposar la corresponent reclamació econòmica i administrativa davant el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València. Amb motiu de la interposició d'esta reclamació, la interessada va garantir el deute tributari mitjançant un aval personal solidari.

Pel fet que esta reclamació va ser desestimada, es va interposar l'oportú recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, i es va sol·licitar el manteniment de la suspensió del deute tributari fins que se substanciara el recurs. La presentació d'este recurs es va notificar a l'Òrgan Recaptador de l'Administració Tributària, i es va demanar el manteniment de la suspensió que, cal recordar-ho, presenta caràcter reglat i no discrecional. Al poc temps, malgrat això, es va detraure a la interessada del seu compte bancari l'import del deute tributari.

Admesa a tràmit la queixa, la comunicació rebuda de la Conselleria d'Economia i Hisenda, que ens informava que en este cas procedia l'anul·lació de la providència de constrenyiment, la suspensió cautelar del deute tributari en via voluntària i la iniciació del procediment de devolució d'ingressos indeguts, va determinar el cessament de la nostra actuació perquè es va solucionar la problemàtica plantejada per l'interessat.

1.3. Tarifes portuàries

La disconformitat amb el cobrament que la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va practicar de les taxes del port professional, va constituir el nucli central de la queixa núm. 041299. En l'escrit inicial de queixa, l'interessat manifestava

substancialment que des de 1996 posseïa una embarcació esportiva en el Club Nàutic de Dénia. Fins el 17 de desembre passat mai no havia rebut factures de la Generalitat Valenciana que liquidaren les corresponents tarifes portuàries. No obstant això, en eixa data va rebre 10 cartes certificades de l'Agència Tributària. Segons fa constar l'interessat, l'adreça escrita en els sobres era correcta, però no succeïa el mateix amb l'adreça que hi havia a l'interior. Segons considerava el promotor de la queixa, este error en l'adreça hauria determinat que mai no haguera estat informat de la liquidació de les tarifes. Com a conseqüència d'este fet, en les cartes es notificava la imposició del 20% de recàrrec de demora.

Coneixedor, segons indica, que el cobrament de estes tarifes podria no ser ajustat a Dret, va presentar un recurs contra estes liquidacions, sense que a data de presentació de l'escrit de queixa, i malgrat el temps transcorregut, haguera obtingut cap contestació.

Transcorregut un període de temps, i com a conseqüència d'una diligència d'embargament, l'Agència Tributària va carregar en el seu compte bancari un import de 3288,20 euros. Segons denunciava l'interessat, mai no va ser informat d'esta diligència d'embargament, a causa d'un nou error en l'adreça.

Admesa a tràmit la queixa, ens vam dirigir a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació en demanda d'informació. Esta administració ens va informar que les notificacions es van intentar per la Gerència de Ports, en quinze supòsits, en l'adreça que figurava en l'expedient, i van resultar infructuosos, per la qual cosa es va fer la notificació edictal d'acord amb el que preveu la normativa vigent. Així mateix, es feia constar que l'Agència Tributària va realitzar les notificacions en la mateixa adreça, i també va obtenir un resultat negatiu. Posteriorment, la Gerència de Ports va notificar altres dos liquidacions a una nova adreça, amb el resultat que en ambdós ocasions els acusaments de recepció van ser subscrits per l'interessat.

En virtut d'estos fets, l'Administració implicada considerava en el seu informe que les notificacions realitzades dels deutes tributaris havien resultat correctes, en haver-se intentat en el domicili que a cada moment figurava en l'expedient, i que coincidia amb el domicili que figurava a efectes fiscals en la base de dades de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària. D'altra banda, no constava a l'Administració que l'interessat haguera notificat el canvi de domicili.

Pel que fa referència als recursos presentats per l'interessat, l'administració implicada al·legava en el seu informe que no constaven interposats recursos ni davant la Gerència de Ports —gestora de les liquidacions tributàries en període voluntari— ni davant la Direcció Territorial d'Economia i Hisenda —gestora de les providències de constrenyiment i dels recursos presentats contra estes— ni davant la Direcció General de Tributs —competent per a la resolució, per delegació, dels recursos d'alçada contra les providències de constrenyiment.

No obstant això, la Conselleria ens indicava que l'Agència Estatal de l'Administració Tributària li havia notificat la presentació de deu reclamacions econòmiques i administratives davant el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València. En vista d'esta situació, l'Administració implicada ens informava que havia sol·licitat a

aquell òrgan les reclamacions presentades per l'interessat, per a estudiar-les en profunditat, en ser aquella última administració incompetent per a la resolució d'estes, per ser les taxes portuàries un tribut propi de la Generalitat Valenciana, subjecte a un específic mecanisme d'impugnació.

En el moment de redactar este informe, ens trobàvem encara esperant de rebre informació de l'Administració implicada sobre el resultat d'este requeriment d'informació a l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

1.4. Taxes de la Generalitat Valenciana

1.4.1. Taxes d'educació infantil

La discrepància amb el cobrament de la taxa per la prestació del servei d'Educació Infantil va motivar la tramitació de l'expedient de queixa núm. 041583.

En esta queixa, la seua autora, mare d'un alumne de l'Escola Infantil El Barranquet d'Onil, de titularitat de la Generalitat Valenciana, va presentar un escrit davant esta Institució en què manifestava substancialment els següents fets i consideracions:

Primer. Que el curs 2003/2004 no va començar en l'esmentada Escola Infantil fins al dia 12 de setembre per raons merament organitzatives del centre docent.

Segon. Que quan els van girar el cobrament de la quota corresponent al mes de setembre, es va aplicar una reducció del 50% pel concepte de la taxa de menjador escolar, però no així pel concepte de la taxa d'educació, que s'havia liquidat íntegrament.

Tercer. Que, no obstant això, considerava que havia de ser-li reintegrada part de la taxa pel servei d'ensenyament, tenint en compte que el curs escolar no va començar el dia 7 de setembre, sinó el 12, per qüestions alienes als pares, i adduïa per a això els següents suports legals:

- Que el règim legal de la taxa d'educació es troba integrada pels articles 149 i següents de la Llei 12/1997, de 23 de desembre, de taxes de la Generalitat Valenciana.
- Que, en l'article 152, esta norma indica que el pagament de la taxa s'efectuarà de forma fraccionada sense meritació d'interessos, i s'abonarà cada mes durant el curs escolar la quantia aplicable de les assenyalades en l'art. 151 anterior, amb subjecció al que disposen les normes reguladores del preu públic a què es referix la regla 4a de l'apartat dos de l'article anterior (en negreta en l'escrit de queixa).
- Que esta regla 4a de l'apartat dos de l'article anterior fa referència a les normes reguladores del preu públic que s'exigix pels serveis de menjador prestat en este tipus de centres.

- Que el règim legal del preu públic de menjador escolar es troba previst en el Decret 122/2001, de 10 de juliol, del Govern Valencià, pel qual es regula el preu públic pel servei de menjador prestat pels centres d'ensenyament infantil de la Generalitat Valenciana.

- Que segons l'art. 4. 2, regla 5a, seran objecte de descompte, entre altres conceptes, "Els dies del mes de setembre durant els quals l'alumne no assistisca al centre per indicació de la direcció d'este, amb motiu de l'entrada progressiva de l'alumnat".

- Que este últim descompte sí que es va aplicar en el curs anterior, però no en el present, i segons el seu parer hauria d'haver estat objecte d'aplicació.

- Que, amb més motiu, també s'havia fet cas omís a la dicció de l'art. 152 en el primer paràgraf, que indicava que la taxa d'educació es meritara quan tinga lloc el començament efectiu de la prestació del servei, això és, a l'inici del curs escolar.

Admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Direcció General de Règim Econòmic de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport. De la comunicació rebuda es deduïxen els següents fets i consideracions:

Primer. Que amb data 6 de novembre de 2003 va tenir entrada en la Conselleria de Cultura, Educació i Esport un escrit de la promotora de la queixa, que sol·licitava la devolució dels imports abonats en concepte d'ensenyament.

Segon. Que amb data 17 de desembre de 2003, el director general de Règim Econòmic va dictar una resolució, en què es desestimava esta sol·licitud.

Tercer. Que amb data 5 de gener del 2004, la interessada va interposar un recurs de reposició contra esta resolució.

Quart. Que la resolució del recurs de reposició, que en la data de remissió d'este informe es trobava encara en el Servei Jurídic de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, pendent d'informe, continuava sent en sentit desestimatori, sobre la base de les consideracions següents:

- Que la remissió que realitza l'art. 152, en el seu paràgraf segon, de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana, a la normativa reguladora del preu públic pel servei de menjador escolar, es referix exclusivament "a la forma de calcular la quantia", "ja que el curs s'inicia oficialment l'1 de setembre i acaba el 30 de juny per als alumnes, sense que a l'efecte de les taxes tinguen repercussió els períodes de vacances, baixes per malaltia, etc., relacionats amb l'organització del centre i de l'activitat educativa".

- Que "el precepte ressenyat, el rang del qual és de llei, no preveu cap circumstància de reducció de les taxes, amb excepció que l'alumne cause baixa en

el centre, apartat tres, per la qual cosa el cobrament íntegre de la mensualitat és ajustat a dret”.

- Que, per tot això, “l'apel·lació que la interessada fa al Decret 73/1991, referida a preus públics, no és aplicable al present supòsit”.

- Que l'art. 12.2 del Decret Legislatiu de 26 de juny de 1991, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana (LHPGV) estableix la prohibició de concedir exempcions, perdons, rebaixes ni moratòries en el pagament dels drets de la hisenda autònoma, excepte en els casos i en la forma que determinen especialment les lleis.

- Que “un Decret no pot contradir una llei, per això no és possible interpretar que el decret 122/2001 regula una reducció de la taxa, contrària a la LHPGV.”

- Que l'art. 23. 3 de la Llei General Tributària diu que “no s'admetrà l'analogia per a estendre més enllà dels seus termes estrictes l'àmbit del fet imposable, les exempcions o bonificacions”.

Sense perjudici que s'assumisca la correcció de l'argumentació realitzada per l'Administració afectada sobre l'abast que ha de concedir-se a la remissió que l'art. 152 de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana realitza, en l'apartat 2n, a la normativa reguladora del preu públic del servei de menjador, abans mencionada, consideràvem que en el cas que se'ns presentava, l'interés havia de centrar-se, no en l'abast de les remissions normatives que duen a terme els arts. 151 i 152 de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana, sinó en una qüestió prèvia i, en realitat, molt més bàsica i palmària: l'existència o la inexistència del fet imposable que, regulat en l'art. 149 de la Llei de taxes, dóna lloc al naixement (o meritació) de la taxa d'educació i, per tant, a la seua possible exigibilitat als interessats.

Com ja és sabut, la taxa constituïx, segons l'art. 26 de la Llei general tributària (LGT), una de les tres categories de tributs que coneix la nostra legislació (juntament amb les contribucions especials i els impostos).

D'acord amb l'epígraf lletra a), de l'art. 26.1 LGT, les taxes “són aquells tributs el fet imposable dels quals consistix en la utilització privativa o l'aprofitament de serveis o en la realització d'activitats en règim de dret públic que es referisquen, afecten o beneficien de manera particular el subjecte passiu, quan es produïska qualsevol de les circumstàncies següents:

Primera. Que els serveis o activitats no siguen de sol·licitud voluntària per als administrats. A este efecte no es considerarà voluntària la sol·licitud per part dels administrats, quan s'impose per disposicions legals o reglamentàries i quan els béns, serveis o activitats requerits siguen imprescindibles per a la vida privada o social del sol·licitant.

Segona. Que no es presten o realitzen pel sector privat, estiga o no establida la seua reserva a favor del sector públic segons la normativa vigent”.

Esta mateixa definició de la taxa ha estat plantejada per la normativa legal que, en desplegament de la LGT, ha precisat la regulació d'estos tributs, ja siga en l'àmbit estatal [art. 6 de la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics (LTPP)] o ja siga en l'àmbit local [per exemple, art. 20 Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les Hisendes Locals (LHL)] o, molt especialment, atés que és la norma aplicable en el cas objecte de la queixa, en l'àmbit autonòmic valencià (art. 2 de la Llei 12/1997, de 23 de desembre, de taxes de la Generalitat Valenciana).

Este concepte de taxa, que com indica la doctrina tributària no té caràcter preceptiu, sinó conceptual, i que per tant no és vinculant, permet establir a escala general les diferències que la taxa presenta amb altres tributs (especialment, amb els impostos) i amb altres exaccions parafiscals, i en concret, amb els preus públics, alhora que permet entendre millor quin és el sentit, la naturalesa i el règim legal d'aquelles.

Davant el preu públic, la nota individualitzadora de la taxa es fonamenta en el caràcter coactiu que presenta. Com es deduïx nítidament de les definicions legals anteriorment apuntades, la diferència jurídicament rellevant entre la taxa i els preus públics consistix en el fet que la taxa és una obligació o relació jurídica *ex lege*, i en este sentit, és una prestació pública imposada, mentre que els preus públics són obligacions nascudes d'un acord de voluntats. En este sentit, el TSJ de Múrcia (sentència 12 de juliol de 1995) afirma molt gràficament que “mentre que en el preu públic la relació que s'establix és contractual i voluntària per a qui el paga, en la taxa apareix la nota de coactivitat pròpia del tribut i, conseqüentment, les exigències pròpies del principi de legalitat constitucional de legalitat per a la seua creació i aplicació. Les taxes són tributs...”.

Quant a l'impost, la principal diferència que s'observa a partir del concepte de taxa és que mentre que l'obligació de l'impost no té un altre fonament que la justifique, fora de la subjecció del contribuent al poder financer de l'ens públic, l'obligació relativa a una taxa té el seu necessari pressupòsit en el fet que s'haja produït o haja de produir-se, resumidament, la prestació d'un servei públic que concernix personalment l'interessat o la utilització del domini públic. D'esta manera, el fet imposable de l'impost és un fet, acte o negoci que manifesta la capacitat econòmica del subjecte passiu, mentre que les taxes són tributs el fet imposable de les quals rau, esquemàticament, en una activitat administrativa o en la utilització del domini públic.

És a dir, la taxa —a diferència de l'impost— no es fonamenta en el principi de capacitat econòmica, sinó en el que s'ha denominat per certs autors “el principi de provocació de costos”: qui provoca costos de forma especial pot ser cridat a contribuir al sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb el cost provocat, sense perjudici que se li puga (i fins i tot se li haja) eximir del tribut si no té mitjans per a afrontar-lo.

Comptat i debatut, els tributs són obligacions dineràries *ex lege*, la finalitat objectiva principal dels quals és la de proporcionar recursos econòmics als ens públics. Les taxes, en este sentit, són una categoria de tributs que es caracteritzen perquè el seu

fonament és el principi de provocació de costos. I este és el principi motriu que informa tota la seua regulació jurídica.

Si partim de les consideracions desenvolupades fins ara sobre la naturalesa i el sentit de les taxes en tant que categoria tributària, caldrà ajustar-se en condicions d'entendre millor l'estreta vinculació que hi ha entre l' "efectiva prestació del servei públic que fonamenta la creació de la taxa" i la seua meritació. Si la finalitat de les taxes i la seua raó última d'existència rau en l'obligació de contribuir al sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb els costos provocats, esta obligació només pot tenir existència quan s'hagen provocat efectivament costos com a conseqüència de la prestació de qualsevol servei públic. Expressat en altres termes, hauriem d'afirmar que la taxa no és una finalitat en si mateixa i que, per tant, el cobrament de la taxa només està justificat quan el servei s'ha prestat de forma efectiva o s'ha exercit l'activitat amb què se satisfà l'interés que justifica la intervenció administrativa.

Este raonament és el que explica que qualsevol normativa que aborde la regulació de les taxes vincule de forma directa la meritació de la taxa a la "prestació del servei o la realització de l'activitat, sense perjudici de la possibilitat d'exigir el seu depòsit previ" (art. 15 de la LTPP; en el mateix sentit, art. 26.1 LHL). Este fil argumental és, igualment, el que explica que l'art. 6 de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana, aplicable al cas objecte de la queixa, indique expressament que "les taxes es meritaran quan s'utilitze el domini públic, es preste el servei o es realitze l'activitat de què es tracte (...)".

En el mateix sentit, també és este raonament el que, a *sensu contrari*, justifica que s'impose, a l'Administració, l'obligació de tornar les quantitats cobrades, quan la utilització del domini o la prestació del servei públic no tinga finalment lloc per causes no imputables al subjecte passiu (art. 26.3 LHL i, molt especialment, per ser la normativa aplicable, art. 9 Llei de taxes de la Generalitat).

La jurisprudència espanyola, en les seues diverses instàncies, ha acceptat i defensat igualment esta idea (en este sentit, STS 12 juny de 1997, STS 24 setembre de 1996) i molt especialment destaca en esta línia, el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, qui té afirmat, respecte de les taxes municipals, en unes consideracions extrapolables a qualsevol gènere de taxes, atesa la matriu conceptual comuna que totes compartixen, que "l'efectiva realització de l'activitat o del servei és requisit fonamental per a la meritació de la taxa, la qual cosa és conseqüència ineludible del principi de subsidiarietat de la taxa respecte del servei. El servei o l'activitat municipal no té com a finalitat el cobrament de la taxa, sinó que el seu objecte consistix a satisfer necessitats realment sentides pel municipi o els individus. La taxa existix en funció del servei i no el servei en funció de la taxa (STSJ CV de 14 d'abril de 1998).

Com ja hem pogut posar de manifest, la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana no és aliena a tots estos plantejaments, ni a escala general (arts. 1 a 9 de la Llei) ni tan sols a escala particular, quan escau regular la concreta taxa d'educació. Així, l'art. 152 de la Llei, a l'hora de definir la meritació d'este tribut, indica taxativament que "es meritara quan tinga lloc el començament efectiu de la prestació del servei, això és, a l'inici del curs escolar". És a dir, la disposició transcrita, que compartix la filosofia que ha

d'imbuir el règim legal de les taxes, exigix, perquè l'obligació de pagament nasca, perquè siga efectiva, si es preferix, realment, el servei d'educació.

En el cas objecte de la queixa, l'inici efectiu del curs escolar va tenir lloc el dia 12 de setembre, i va ser este el precís moment en què es va produir la meritació de la taxa. A l'efecte de l'aplicació de la taxa, segons es deduïx de tots els arguments exposats, resulta irrellevant jurídicament que l'inici oficial del curs estiguera programat el dia 7 setembre.

De la mateixa manera, tampoc no podia compartir-se l'argument esgrimit per la Direcció General de Règim Econòmic, en el sentit que la taxa d'educació és objecte de quantificació general segons la duració total del curs escolar, de manera que els subjectes passius de la taxa, cada mes paguen la fracció corresponent que resulta de dividir esta quantia entre els mesos que dura el curs escolar. En efecte, si esta és la forma de quantificació de la taxa, es deduïx que la quantia resultant és la que correspon al nombre de dies que integren teòricament el curs escolar, dies en què s'entén que es va a prestar el servei educatiu que integra el fet imposable d'este tribut. Si este curs escolar, en un centre determinat, té una duració inferior, per raons no imputables als subjectes passius, d'acord amb el règim legal de les taxes, la quantia haurà de cenyir-se (i reduir-se, lògicament) al nombre de dies en què efectivament aquell servei va ser prestat.

En conclusió, la pròpia essència de la taxa en tant que categoria tributària, l'absència de fet imposable i, especialment, la dicció literal dels arts. 6 i 9 de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana, anteriorment transcrits, determinaven que la liquidació de la taxa d'educació practicada per la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, en el cas que ens ocupava, no resultara procedent.

Per tot això, vam dirigir a l'Administració afectada la recomanació que adoptara totes les mesures que foren precises perquè les liquidacions de les taxes d'educació guardaren una vinculació directa amb l'efectiva prestació pels centres d'ensenyament infantil de la xarxa de centres de la Conselleria del servei d'ensenyament, d'acord amb el fet imposable descrit per l'art. 149 de la seua normativa reguladora.

En el preceptiu informe en què l'Administració afectada ens manifestava l'acceptació de la recomanació que es realitzava, o si esqueia, les raons que estimara concurrents per a no acceptar-la, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport mantenia els mateixos arguments inicialment sostinguts en el seu informe per a no acceptar la recomanació que li havia estat dirigida, i ens apuntaven, malgrat tot, que la remetien a la Direcció General de Tributs de la Conselleria d'Economia i Hisenda, "amb l'objectiu que, com a òrgan competent, si ho estima oportú, marque la directriu que cal seguir o es considere la modificació a través de la Llei de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera i d'Organització de la Generalitat per al pròxim exercici".

D'acord amb esta comunicació, ens vam dirigir a la Direcció General de Tributs amb l'objectiu d'informar-la de la resolució emesa en este expedient de queixa, així com per a obtenir una manifestació expressa sobre l'acceptació o no de les consideracions i conclusions que s'hi exposaven.

Vam rebre l'oportuna comunicació de la Direcció General de Tributs, en què no s'accepta la nostra Resolució, i continua la tramitació d'esta queixa.

1.4.2. Taxes sobre l'activitat aquícola marina

El desacord amb la creació d'una taxa destinada a sotmetre a imposició l'activitat aquícola marina va motivar la tramitació de la queixa núm. 040521. En l'escrit inicial l'interessat manifestava que, com a conseqüència de l'entrada en vigor de la recent Llei 16/2003, de 17 de desembre de 2003, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana, publicada en el DOGV núm. 4654, de 19 de desembre de 2003, s'havien establert taxes i gravàmens que afectaven directament l'activitat aquícola marina de manera perjudicial, sense que, segons s'indicava, s'haguera tingut en compte la realitat del sector ni s'haguera donat l'oportunitat de participar als seus representants en la seua elaboració.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a la Direcció General de Pesca de la Conselleria d'Agricultura i Pesca i al Centre de Desenvolupament Marítim de la Generalitat Valenciana, de la Conselleria d'Infraestructures i Transports.

En relació amb l'assumpte plantejat, esta Institució no va apreciar l'existència d'una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges, en la mesura que l'activitat administrativa denunciada s'havia ajustat escrupolosament als dictats continguts en la normativa vigent.

En efecte, la normativa objecte de controvèrsia va ser aprovada seguint el corresponent tràmit legal i parlamentari en les Corts Valencianes, i es van observar per a això els aspectes previstos en l'art. 49 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Govern Valencià, en la seua redacció donada per la Llei 1/2000, de 26 de febrer. En conseqüència, la consegüent actuació de l'Administració autonòmica, que exigia el pagament de les taxes, no va significar més que l'aplicació, al cas concret, de les normes generals vigents en la matèria, per la qual cosa esta Institució no va poder sinó acceptar-la per ser ajustada a dret.

Arribats en este punt, vam informar el ciutadà que la mera discrepància amb una norma legal no justifica per si mateixa la intervenció del Síndic de Greuges. Es va entendre, en definitiva, que la creació d'una taxa sobre l'activitat aquícola marina constituïx el normal desenvolupament de les funcions politicoeconòmiques que corresponen al Govern de la Generalitat Valenciana i a les Corts Valencianes, de manera que no és missió d'esta Institució entrar a valorar les directrius que han d'orientar la producció legislativa autonòmica.

1.4.3. Taxes per concórrer a oposicions a la funció pública de la Generalitat Valenciana

Amb ocasió de la queixa núm. 041281, en què l'interessat plantejava, entre altres qüestions, la legalitat del cobrament de les taxes d'examen als participants en els

processos selectius d'ingrés i accés als cossos docents no universitaris que no superaren la fase prèvia d'acreditació dels coneixements de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana i que, per tant, no realitzaren les proves d'accés, ens vam dirigir a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport en demanda d'informació.

De la comunicació rebuda d'eixa Administració es deduïa que, en realitat, les proves d'accés consten de tres fases: unes proves prèvies, una fase de concurs i una fase d'oposició, i que el pagament de les taxes es referix a la participació en la totalitat del procediment. En este sentit, es conclouïa que en realitzar la fase prèvia d'acreditació dels coneixements lingüístics, l'interessat sí que va participar en les proves de selecció, motiu pel qual no podia sol·licitar, una vegada que no les havia superat, la devolució de les taxes abonades.

En relació amb esta qüestió, del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada, no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat. En efecte, de l'estudi de la normativa reguladora dels processos de selectius d'ingrés i accés als cossos docents no universitaris, s'extreia la conclusió, com afirma l'Administració en el seu informe, que el procés selectiu consta de tres fases, de manera que la fase d'acreditació del coneixement adequat de les llengües de la Comunitat Valenciana, formava ja part d'este procés i que, per tant, la realització d'esta fase implicava ja una participació en el procés. En conseqüència, no cabia al·legar en este supòsit que no s'havia permés participar en les proves per no haver superat la fase prèvia i que, per això, esqueia la devolució de les taxes, atés que la participació en la fase prèvia és ja, en si mateixa, una participació en el procés de selecció.

1.5. Execució de sentències dels tribunals econòmics administratius regionals

L'autor de la queixa núm. 040744 ens exposava que havia sol·licitat al Ministeri d'Hisenda l'abonament d'interessos pel depòsit constituït en la Caixa General de Depòsits en garantia de la suspensió de diverses liquidacions anul·lades pel Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València en resolucions dictades el dia 31 d'octubre de 1996.

Esta petició va ser desestimada mitjançant una resolució del Ministeri d'Hisenda d'1 de novembre de 1997, la qual va ser alçada davant el mateix Tribunal Econòmic Administratiu, que en Resolució de 27 de setembre de 2001 la va anul·lar i va reconèixer al reclamant l'abonament dels interessos sol·licitats.

El 7 de març de 2002 l'interessat va sol·licitar al Ministeri d'Hisenda l'execució de la resolució, i va ser remés a la Conselleria d'Economia i Hisenda de la Generalitat Valenciana, a la qual es va dirigir l'interessat el dia 16 de juliol de 2002. A més, el 16 de juliol de 2003 el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València va requerir a l'esmentada Conselleria perquè executara la resolució.

No obstant això, esta no va ser executada segons l'informe d'eixa Conselleria perquè el supòsit enjudiciat pel Tribunal Econòmic Administratiu Regional quant als abonaments

dels interessos sobre els depòsits constituïts no es trobava emparat per l'art. 12 de la Llei 1/1988, de 26 de febrer, de drets i garanties dels contribuents, ja que esta Llei, i això ho indiquem nosaltres, va entrar en vigor el dia 19 de març de 1998 (Disposició addicional setena) i les resolucions anul·latives de les liquidacions garantides van ser dictades el 31 d'octubre de 1996. La data de 19 de març de 1998 s'aplica per la Circular 1/2000 de la directora general de Tributs pel motiu abans exposat, així com per figurar en la Disposició final quarta del Reial decret 136/2000 de 4 de febrer que va desenvolupar la Llei 1/1998, actualment derogada per la nova Llei general tributària.

Amb independència que el text complet de la Resolució que va ser dirigit a l'Administració puga consultar-se en l'annex corresponent a este Informe, consideràvem que l'argument anterior resultava discutible, perquè per la via de la responsabilitat patrimonial de l'Administració és sempre possible exigir el reemborsament de les despeses ocasionades pel normal o anormal funcionament de l'Administració. D'altra banda, no podíem deixar d'entendre que una vegada dictada la resolució de 27 de setembre del 2001 i haver esdevingut ferma, no cabia més que executar-la.

En este sentit, entenem que les resolucions dels tribunals econòmics administratius tenen naturalesa d'actes administratius que es regulen pel que disposa el Reglament de procediment de les reclamacions econòmiques administratives aprovat per Reial decret 391/1996, d'1 de març i en allò no reglamentat, per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, segons es diu en la seua Disposició addicional cinquena.

Així, no resultava admissible, davant un acte administratiu ferm i consentit, qüestionar-ho, sinó només executar-ho aplicant amb esta finalitat les disposicions del Capítol IV del Reglament de procediment referit o impugnar-ho pels mitjans extraordinaris que el dret administratiu general i el tributari permeten.

En consideració al que hem dit anteriorment, recordem a l'Administració afectada el deure legal d'executar la resolució dictada pel Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València en l'expedient 46/20074/1997 a instàncies de l'interessat, i recomanem que duga a terme les accions necessàries perquè li siguen abonats els interessos sol·licitats.

2. HISENDA LOCAL

2.1. Impost sobre béns immobles

En relació a la queixa 040558, el seu autor ens indicava que la superfície construïda assignada a un local de la seua propietat en la base de dades i en la documentació cadastral era de 118 metres quadrats. Atesa la inexactitud d'esta dada, va interposar l'oportú recurs de reposició, i va sol·licitar la modificació de la dada anteriorment exposada; este recurs va ser admés, i es va resoldre corregir la inscripció de la superfície construïda del local i fer-la constar en 69 metres quadrats a partir de l'any 2004.

D'acord amb el que hem exposat anteriorment, el dia 28 de novembre de 2003 va presentar en l'Excm. Ajuntament d'Alacant un escrit en què sol·licitava la devolució de les quantitats pagades indegudament, en concepte d'impost sobre béns immobles, en els períodes 2000, 2001, 2002 i 2003, tenint en compte l'error existent en el Registre sobre la superfície del local, sense que en la data de presentació de la queixa, i malgrat el temps transcorregut, haguera obtingut cap contestació per part de l'Ajuntament.

Admesa la queixa a tràmit, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament d'Alacant amb l'objectiu de contrastar l'escrit de queixa. De la comunicació rebuda d'eixa administració local, es deduïen els fets i circumstàncies següents:

Primer. Que a la data d'entrada de la petició d'informe inicial realitzada per esta Institució, existia ja una proposta del Departament de Recursos i Reclamacions Tributàries (amb data 3 de març) desestimària del reconeixement a la devolució sol·licitada.

Segon. Que esta desestimació es basava en els efectes cadastrals atorgats en la Resolució de la Gerència Territorial del Cadastre de 2 de juny de 2003, els quals s'assignaven per a l'exercici 2004, derivats de la data d'interposició del recurs, alhora que les dades cadastrals corresponents a períodes anteriors es presumixen actes consentits i fermes.

Tercer. Que en relació amb el presumpte silenci administratiu denunciat pel ciutadà en el seu escrit de queixa, resulta d'aplicació la disposició final del RD 803/1993, de 28 de maig i l'art. 6.3 del RD 1163/1990, de 21 de setembre, d'acord amb la qual “quan se sol·licite la devolució d'un ingrés indegut davant l'Administració i esta no notifique la seua decisió en el termini de tres mesos, l'obligat tributari podrà esperar la resolució expressa de la seua petició o, sense necessitat denunciar la mora, considerar desestimada aquella, a l'efecte de deduir, davant esta denegació presumpta, el corresponent recurs o reclamació”.

Quart. Quant als efectes d'este silenci administratiu, l'administració afectada recordava en el seu informe que, en el cas que es resolga transcorregut el termini màxim legal, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci.

Encara que el text complet de la Resolució apareix en l'annex corresponent d'este Informe, cal destacar que recomanàvem a l'Ajuntament d'Alacant que revisara els actes de liquidació de l'impost de béns immobles de naturalesa urbana, corresponents als períodes impositius 2000 al 2003, i que retornara -si esqueia- les quantitats pagades de més per l'interessat en cada un d'estos períodes. De la mateixa manera, i en relació amb l'absència de contestació als escrits presentats per l'interessat, vam formular a l'esmentada Administració la Recomanació que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, que imposa a l'Administració l'obligació de resoldre expressament totes les peticions plantejades pels ciutadans.

Enteníem, amb relació a la primera de les qüestions, que si bé a l'Administració implicada li assistia la raó quan al·legava, sobre la base d'allò que preveuen la disposició addicional segona del Reial decret 1163/1990, que no poden ser objecte de devolució els ingressos tributaris efectuats en virtut d'actes administratius que hagen adquirit fermesa, com és el cas d'aquelles liquidacions que, han estat abonades pel subjecte passiu, i es presumixen consentides i, per tant, fermes i inimpugnables per a qui les va consentir, no és menys cert, emperò, que la inimpugnabilitat que es predica dels actes fermes i consentits no garantirà la conservació de l'acte en tot supòsit, perquè este encara podria ser impugnat per altres interessats que no els hagen consentit, o també és possible que l'Administració exercisca davant ell les seues facultats de revisió d'ofici. La fermesa de l'acte en el cas de consentiment de l'interessat, en definitiva, en limitar les possibilitats de la seua impugnació, augmenta les probabilitats que eixa situació jurídica no s'altere, i li atorga estabilitat, però —en cap cas— en produïx una sanació. Dit d'una altra manera, l'acte administratiu en estos supòsits continua sent invàlid, i així haurà de declarar-se si l'Administració el revisa d'ofici o algun dels interessats, que no l'haja consentit, l'impugna.

Com vam indicar a l'Administració en la Resolució que els vam dirigir, allò que s'ha encertat de les afirmacions que acabem d'exposar és, precisament, el que explica que la pròpia disposició addicional segona del Reial Decret 1163/1990, de 21 de setembre, pel qual es regula el procediment per a la realització de devolucions d'ingressos indeguts de naturalesa tributària, establisca una excepció a la improcedència de la devolució dels ingressos indeguts derivats d'un acte que haja adquirit fermesa; segons el paràgraf segon d'esta disposició, no obstant el que hem dit anteriorment, “els obligats tributaris podran sol·licitar la devolució d'ingressos indeguts efectuats en el Tresor, instant la revisió d'aquells actes dictats en via de gestió tributària que hagueren incorregut en motiu de nul·litat de ple dret, que infringiren manifestament la llei o que es trobaren en qualsevol altre supòsit anàleg recollit en els arts. 153, 154 i 171 de la Llei general tributària i en les lleis o disposicions especials”.

Analitzat des de l'òptica que oferixen estos raonaments jurídics, en el cas plantejat per l'interessat vam arribar a la conclusió que podria apreciar-se la presència d'una infracció manifesta de llei, atés que l'impost de béns immobles de naturalesa urbana va ser liquidat sobre la base d'una capacitat econòmica inexistente, de manera que en el cas d'interlocutòries ni es produïa en realitat el fet imposable definit per la LRHL (art. 61) ni l'interessat, conseqüentment, reunia la qualitat de subjecte passiu. Com a suport a esta interpretació, vam invocar en la nostra Resolució la jurisprudència del nostre Tribunal Superior de Justícia, el qual, en la Sentència de 16 de maig del 2003, va tenir l'oportunitat de manifestar-se sobre un assumpte semblant al plantejat ara en este expedient de queixa, i va concloure que esqueia la devolució dels ingressos indeguts en els casos d'existència d'una infracció manifesta de llei.

De conformitat amb tot el que hem dit anteriorment, la conclusió que vam obtenir de l'anàlisi dels fets plantejats en este escrit de queixa, va ser que les liquidacions de l'Impost de béns immobles realitzades per l'Ajuntament d'Alacant en este supòsit, en les anualitats expressades anteriorment, podrien presentar una infracció manifesta de llei, la qual cosa determinava que —prèvia revisió d'ofici— s'hagueren de declarar indeguts els

ingressos efectuats pel promotor de la queixa i que s'hagueren de retornar, en els termes establits en la legislació vigent.

Pel que fa referència a la segona de les qüestions plantejades, relativa al silenci administratiu, vam indicar a l'Administració implicada, en la Resolució que li va ser remesa, que no podia acceptar-se, com semblava desprendre's del seu informe, que la institució del silenci administratiu fóra la manera normal de relació de l'Administració amb el ciutadà. Al contrari, el sentit del silenci administratiu és precisament el de permetre al ciutadà conjurar allò que no deixa de ser un funcionament anormal dels poders públics, a través de l'accés que gràcies a este té, generalment, l'interessat als recursos, en considerar-se la seua petició denegada.

Com a conseqüència de tot això, no pot sostenir-se que el silenci administratiu siga un mecanisme creat per a emparar la inactivitat de l'Administració, i que done cobertura legal (en permetre l'accés als recursos o al peticionat en el cas que el silenci s'entenga positiu) al que no és sinó un defecte de funcionament. Expressat en altres termes, els efectes que es conferixen al silenci administratiu són un sistema de defensa que s'oferix al ciutadà davant la inactivitat administrativa, però mai una regla que permeta a l'administració incomplir, o entendre derogat, el deure de resoldre que té atribuït legalment.

En el preceptiu Informe que l'Ajuntament d'Alacant ens va remetre sobre l'acceptació de les recomanacions que li havíem dirigit o, si escau, sobre les raons que entenia que hi havia per a no acceptar-les, esta Administració local ens comunicava que, amb relació a la segona de les Recomanacions, relativa al silenci administratiu, compartia plenament els raonaments que la sustentaven, i l'acceptava plenament.

No obstant això, amb relació a la possible revisió de les liquidacions de l'impost de béns immobles sobre la base de l'existència d'una infracció manifesta de llei, l'Ajuntament d'Alacant, sense entrar a rebatre els arguments que sustentaven la Recomanació, mantenia la postura de no retornar els ingressos indeguts, sobre la base d'haver guanyat ferma les liquidacions a causa del seu caràcter de consentides pel destinatari, i ens informava de la no-acceptació de la Recomanació.

A la vista del que hem dit anteriorment, i després d'un nou requeriment d'aclariment de la no-acceptació de la Recomanació, vam tancar l'expedient de queixa i en no considerar justificada la no-acceptació de la referida resolució, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, li vam comunicar que es reflectiria la seua descrita actitud hostil en este Informe anual.

La comissió d'uns errors en l'emissió dels rebuts de l'impost de béns immobles (IBI), que, centrats en el número de DNI i en el domicili, van ocasionar que no poguera pagar en període voluntari el tribut, en no imputar-li'l la seua entitat financera, van motivar la incoació de l'expedient de queixa núm. 021856.

En l'escrit inicial de queixa, l'interessat sol·licitava que li fóra tornat el constrenyiment, costes i interessos que va haver d'abonar en via executiva a causa d'estos errors.

Admesa i instruïda la queixa, vam dictar la Resolució de què donem compte íntegrament en l'annex corresponent d'este Informe, en el sentit de fer un recordatori dels deures legals que s'extrauen dels arts. 105.6 de la Llei 230/1963, de 28 de desembre, general tributària i art. 103 del Reglament general de recaptació, quant a la notificació dels actes administratius en el domicili de l'interessat en els casos d'absència d'este.

Com a fonament de la nostra Recomanació, vam recordar a l'administració implicada que, en l'àmbit tributari, hi ha una *Lex Expecialis*, concretament la Llei general tributària 230/1963, de 28 de desembre (vigent fins a juliol de 2004) que en l'art. 105.6 disposa que "quan no siga possible realitzar la notificació a l'interessat o al seu representant per causes no imputables a l'Administració tributària, i una vegada intentada per dos vegades, es farà constar esta circumstància en l'expedient amb expressió de les circumstàncies dels intents de notificació. En estos casos, se citarà l'interessat o el seu representant per a ser notificats per compareixença, mitjançant anuncis que es publicaran, per una sola vegada per a cada interessat en el *Butlletí Oficial de l'Estat*, o en els Butlletins de les comunitats autònomes o de les províncies, segons l'Administració de què procedisca l'acte a notificar i l'àmbit territorial de l'òrgan que el va dictar..."

El legislador, a través d'esta notificació pretén que el destinatari de l'acte pugua tenir-ne coneixement, però és conscient que les persones no estan les 24 hores del dia en el seu domicili, raó per la qual exigix a l'Administració efectuar dos notificacions.

Així mateix, vam assenyalar a l'Administració que, amb relació a la notificació en la via de constrenyiment, el Reglament general de recaptació de 1990 en l'art. 103.3 paràgraf primer assenyala que "la notificació haurà de ser cursada en el termini de deu dies a partir de la data en què l'acte haja estat dictat i es practicarà segons el que estableixen els arts. 59 a 61 de la llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú".

De la documentació remesa no s'acreditava, malgrat tot, que en la via de constrenyiment s'haguera realitzat la segona notificació en els termes previstos en el paràgraf segon de l'art. 59.2 (només es justifica una primera notificació en data 13/10/1999).

Juntament amb els anteriors defectes de notificació, tant en via voluntària com en via executiva, l'empresa notificadora no sols estava obligada a intentar dos vegades el lliurament de la carta certificada, sinó que en el cas que no ho aconseguira, hauria de lliurar el document denominat "avis d'arribada", com a correspondència ordinària i depositar-lo en les bústies o els casellers de l'interessat.

Efectivament, l'apartat tercer de l'art. 42 del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, Reglament pel qual es regula la Prestació de Serveis Postals, en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals, estableix que "una vegada realitzats els dos intents sense èxit, l'operador a qui s'ha encomanat la prestació del servei postal universal haurà de depositar en llista les notificacions durant el termini màxim d'un mes, i amb esta finalitat haurà de deixar al destinatari avis d'arribada en el corresponent caseller

domiciliari, en què haurà de constar, a més de les dependències i el termini de permanència en la llista de notificació, les circumstàncies expressades relatives”.

En el cas que ens ocupa, no s'acreditava que l'empresa que va realitzar la notificació haguera realitzat l'“avis d'arribada” ni en la via voluntària ni en la de constrenyiment.

Vam entendre, per això, que el Reglament del Servei de Correus estableix una sèrie de cauteles perquè, d'acord amb la Llei 30/1992, pugui ser operatiu el denominat Principi de Presumpció de Legalitat dels actes de l'Administració postal.

D'acord amb el que hem dit anteriorment, esta Institució va considerar que s'havia de tenir més cura, si és possible, quan la notificació es practique a través d'empreses privades que no gaudixen de la presumpció assenyalada.

En definitiva, en el cas plantejat, no existia la constància necessària, a càrrec de l'empresa notificadora, del dia i l'hora del segon intent en la via executiva, i, tampoc no es va acreditar el lliurament dels "avisos d'arribada" en via voluntària i executiva. En este sentit, vam considerar que la liquidació no va ser notificada adequadament.

Transcorregut el termini legalment establert per a l'emissió del corresponent informe sobre l'acceptació de la Recomanació realitzada o, si escau, sobre les raons que s'estimen que concorren per a no fer-ho, i després de realitzar el requeriment oportú, l'Ajuntament d'Alacant ens va comunicar la no-acceptació, ja que entenia ajustada a dret l'actuació desenvolupada.

A la vista d'això, vam tancar l'expedient de queixa i, en no considerar justificada la no-acceptació de la referida resolució, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, vam comunicar a l'Administració implicada que es reflectiria la seua descrita actitud hostil i informació facilitada en este Informe anual.

2.2. Impost sobre vehicles de tracció mecànica

Quant a l'exempció per raó de minusvalidesa de l'impost de vehicles de tracció mecànica, el promotor de la queixa núm. 0401306 ens exposava que, estava exempt del pagament de l'IVTM per ser minusvàlid i reunir la resta de requisits previstos en la normativa reguladora de l'impost, però l'havia abonat en adquirir per primera vegada un vehicle, amb la finalitat de poder matricular-lo. Al mateix temps, i d'acord amb el que preveu la Llei d'hisendes locals (Llei 39/1988, de 28 de desembre) en el seu art. 94.2, va presentar una sol·licitud que instava el reconeixement de les circumstàncies generadores de l'esmentada exempció i la devolució, en conseqüència, de la quantitat pagada per avançat.

L'Ajuntament de Llaurí, una vegada comprovada la concurrència de les circumstàncies configuradores de la causa d'exempció, va acreditar l'efectiva concurrència d'esta, si bé entenia que havia de sortir els seus efectes a partir de l'exercici següent i, per això no va retornar l'import pagat per l'interessat per la primera adquisició.

Encara que el text complet de la Resolució apareix en l'annex corresponent d'este Informe, cal destacar que en la Resolució que vam dirigir a l'Ajuntament de Llaurí posàvem de manifest que el gaudi de l'exempció d'este impost per als cotxes de minusvàlids presenta la particularitat, davant un altre tipus d'exempcions regulades en el nostre ordenament tributari, de requerir l'acreditació per part de l'Administració de la seua concurrència efectiva. D'esta manera, l'art. 94. 2 de la LRHL indica que “per a poder gaudir de les exempcions a què es referixen les lletres d) i f) de l'apartat 1 d'este article, els interessats hauran d'instar la seua concessió i indicar les característiques del vehicle, la matrícula i la causa del benefici. Declarada esta per l'Administració municipal, s'expedirà un document que acredite la seua concessió”.

En relació amb este requisit previ de la petició de l'interessat per al gaudi de l'exempció, resultava en tot cas convenient aclarir que, com assenyala la doctrina tributària des d'antic, aquella és una mera “condició legal per al gaudi de l'exempció, però no la seua font”. D'esta manera, la font de l'exempció es troba en la llei, que estableix expressament que, en el cas de concórrer certs pressupòsits, els subjectes en qui s'aprecien “estan exempts” del seu pagament. És a dir, la font de l'exempció és la llei, i esta existix per raó d'aquella. Una altra cosa distinta és que la llei condicione l'aplicació d'un benefici fiscal a la petició del contribuent de forma que, en defecte de la petició, l'impost s'exigisca normalment, mentre que davant tal petició no s'exigisca.

De conformitat amb el que hem dit anteriorment, era possible afirmar que l'exempció és un dret, fet que permetia distingir entre el seu naixement i el seu gaudi de manera anàloga al que succeïx amb la meritació i l'exigibilitat de les obligacions tributàries. D'altra banda, si la llei no estableix una altra cosa, s'ha de concloure que una vegada realitzada la petició, els seus efectes es retrotrauen a l'instant en què va sorgir el dret a l'exempció.

En el cas analitzat, com que ens trobàvem davant un supòsit d'“exempció pregada”, havien d'assumir-se de manera incontestada els principis anteriorment formulats. Pel que feia referència a l'exempció de la primera adquisició, abonada per l'interessat, això ens portava a concloure que aquell es trobava exempt, alhora que la declaració de l'Ajuntament que reconeixia l'exempció havia de produir els seus efectes des de l'instant en què va sorgir el dret a l'exempció, això és, i atés que l'interessat era ja minusvàlid quan va adquirir el vehicle i tenia dret a esta exempció, des del 30 d'abril de 2003, data en què va adquirir el vehicle. Tot això, en la mesura que la LRHL no estableix, en cap precepte, una conseqüència distinta.

En la nostra resolució, a més, participàvem l'Administració implicada d'una Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (núm. 834/2003, de 9 de juny) que, pel fet de compartir esta mateixa línia de pensament, havia tingut oportunitat d'indicar, en l'anàlisi d'un cas semblant (exempció per primera matriculació, sotmesa a la seua prèvia petició i reconeixement per part de l'administració, per a vehicles matriculats a nom de persones amb minusvalideses), encara que referit a un altre impost (Impost especial sobre determinats mitjans de transport) que “segons el parer d'esta Sala, la lectura d'estos preceptes no conduïx al resultat aconseguit per l'Administració, perquè si bé l'aplicació de l'exempció requereix de la prèvia certificació de minusvalidesa i el previ reconeixement de l'Administració, això no és obstacle perquè l'exempció pugua

sol·licitar-se després del pagament de l'impost, de manera que si quan es va produir la meritació de l'impost concorrien efectivament en el subjecte passiu els requisits determinants de l'exempció, l'ingrés efectuat ha de ser considerat indegut i, per tant, escau la sol·licitud de rectificació i autoliquidació i la consegüent devolució de l'ingrés efectuat”.

De conformitat amb el que s'ha indicat, concloïem la nostra resolució amb la recomanació a l'Ajuntament de Llaurí que rectificara i consegüentment retornara la quantitat indegudament abonada per l'interessat i que, en casos semblants al tractat, adoptara totes les mesures que foren necessàries per a assegurar l'adequat gaudi de les exempcions regulades en la LHRL en relació amb l'IVTM.

L'abonament duplicat de l'impost de vehicles de tracció mecànica va motivar la tramitació de la queixa núm. 041166. En este expedient, la interessada ens manifestava substancialment que l'empresa Velatrans Torrent SL, amb motiu de la compra d'un vehicle que no tenia abonades les liquidacions de l'impost de vehicles de tracció mecànica, corresponents als exercicis des del 2001 al 2003, havia ingressat dos vegades la quantia d'estos deutes tributaris. A causa d'això, va presentar la corresponent reclamació davant l'Ajuntament de Lliria per a obtenir la devolució de les quantitats abonades en excés, sense que en la data de presentació de l'escrit de queixa, i malgrat el temps que havia transcorregut, se n'haguera produït la devolució.

La comunicació de l'Administració implicada, que donava compte que havia complit la pretensió de la interessada, va determinar el cessament de la nostra actuació.

A l'Ajuntament d'Alacant ens vam dirigir amb motiu de la queixa núm. 040878, en què l'autor, substancialment, ens indicava que SUMA havia embargat una quantitat de diners del seu compte corrent per impagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) corresponent al període impositiu de l'any 2002, sense que prèviament se li haguera notificat providència de constrenyiment.

Segons sembla, l'autor de la queixa indicava que hi va haver un error en la notificació, ja que la seua adreça estava equivocada. Concloïa l'escrit sol·licitant la meritació de l'impost en concepte d'IVTM, sense recàrrec per cap interès.

En la comunicació rebuda, el consistori afirmava que “si el rebut de l'IVTM de l'any 2002, que es notifica segons l'art. 124.3 de la Llei general tributària, no s'abona en el període voluntari de pagament, és ajustat a dret recaptar-ho en període executiu”.

Ara bé, en el cas concret plantejat per l'interessat “s'observa un defecte de notificació en la providència de constrenyiment que invalida el procediment executiu, i que per aplicació de l'art. 127.1 de la LGT, obliga l'Administració al cobrament del deute amb el 10% de recàrrec, per la qual cosa correspon la devolució a l'interessat de qualsevol quantitat embargada que excedisca l'import principal més el 10%”.

A la vista dels documents de l'expedient, vam informar l'interessat que la normativa tributària és molt clara a este efecte, com indicava l'administració afectada en el seu informe. En este sentit, l'art. 61 la Llei 230/1963, de 17 de desembre, general tributària,

assenyala clarament, en el núm. 1, que “el pagament haurà de fer-se dins els terminis que determine la normativa reguladora del tribut o, si no n'hi ha, la normativa recaptatòria” i, en el núm. 2, que “el venciment del termini establert per al pagament sense que este s'efectue, determinarà la meritació d'interessos de demora.” Per la seua banda, l'art. 128.1, torna a incidir sobre esta qüestió i concreta que “l'inici del període executiu determina la meritació d'un recàrrec del 20% de l'import del deute no ingressat, així com el dels interessos de demora corresponents a este deute. Este recàrrec serà del 10% quan el deute tributari no ingressat se satisfaga abans que haja estat notificada al deutor la providència de constrenyiment(...)”.

De la normativa transcrita resultava evident que, una vegada transcorregut el termini d'ingrés voluntari en concepte d'IVTM, s'iniciava el procediment executiu, amb vista a sufragar el deute tributari. El següent pas per a la realització del deute era la notificació del procediment de constrenyiment, requisit essencial abans d'embargar o travar qualsevol bé del patrimoni del contribuent.

Ara bé, si el deute se satisfà abans de la notificació de la providència de constrenyiment, o, com en este supòsit, sense que la notificació s'haguera realitzat per un defecte de forma, l'ingrés que es realitzara fora de termini, continuaria sent sancionat amb interessos de demora, encara que amb una quantia mínima del 10%, tal com s'havia fet en esta hipòtesi.

En conseqüència, de l'estudi de la seua queixa i de la documentació aportada, així com de l'informe remès per l'Ajuntament, esta Sindicatura no va deduir que en este assumpte s'haguera produït l'existència d'actuacions contràries a la legalitat per part de l'Administració.

2.3. Taxes per recollida de brossa

Amb relació a la taxa de recollida de brossa, a continuació ressenyem la queixa núm. 031378, la queixa núm. 040079 i la queixa núm. 041486.

Respecte de la queixa referenciada amb el núm. 031378, l'autor ens exposava que se li exigia el pagament de la taxa de recollida de brossa, però que no rebia la prestació d'este servei.

El punt de partida de l'estudi de la queixa realitzat per esta Institució el va constituir la Llei reguladora de les hisendes locals 39/1988, de 28 de desembre, que inclou les taxes dins la tradicional classificació tripartida de tributs locals (juntament amb els impostos i les contribucions especials).

En este sentit, l'art. 58 ens indica que “els ajuntaments podran establir i exigir taxes per la prestació de serveis o realització d'activitats de les seues competències(...)”

Per la seua banda, l'Ordenança reguladora de taxa per de recollida de brossa de l'Ajuntament de Peñíscola assenyala que el fet imposable esta constituït per “la prestació del servei de recepció obligatòria de recollida de brossa domiciliària i residus

sòlids urbans”. Igualment fixa, amb relació a la meritació de la taxa i el naixement de l'obligació, “(...)des del moment que s'inicie la prestació del servei, i s'entén iniciada, atesa la naturalesa de recepció obligatòria d'este, quan estiga establert i en funcionament el servei municipal de recollida de brossa domiciliària en els carrers o llocs on figuren els habitatges o locals utilitzats pels contribuents subjectes a la taxa” i afegix que “les quotes es meritaran des del primer dia hàbil de cada any natural”.

D'estes disposicions es dedueix nítidament que no n'hi ha prou el servei es trobe a disposició dels i les titulars de béns immobles en general, sinó que ha de ser efectivament prestat.

Quant a la prestació efectiva del servei, vam considerar oportú portar a col·lació els pronunciaments del Tribunal Suprem (STS de 7 de juny de 1997, Rec. núm. 12.362/1991) i dels Tribunals Superiors de Justícia de La Rioja (Sentència de 30 de juliol de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castella-la Manxa (Sentència de 25 de setembre de 1997, núm. 408, Rec. núm. 560/1995) i Andalusia (Sentència de 26 de març del 2001), en virtut dels quals es declara improcedent el cobrament de la taxa quan el municipi no presta eixe servei de forma efectiva.

Així, el Tribunal Suprem, en la sentència anteriorment ressenyada, declarava que:

“(…) És obligat, respecte d'això, recordar que el fet imposable de la taxa està constituït per la prestació d'un servei o la realització d'una activitat que beneficia o afecta de manera particular el subjecte passiu. Ho diu taxativament l'art. 26.1. a) de la Llei general tributària de 1963 (RCL 1963, 2490 i NDL 15243), segons el qual ‘les taxes són tributs el fet imposable dels quals consistix en la prestació de serveis o la realització d'activitats en règim de dret públic que es referisquen, afecten, o beneficien els subjectes passius, quan concórreguen les dos circumstàncies següents: a) Que siguin sol·licitud o recepció obligatòria per als administrats; b) Que no puguin prestar-se o realitzar-se pel sector privat perquè impliquen intervenció en l'actuació dels particulars o qualsevol altra manifestació de l'exercici d'autoritat o perquè, amb relació a estos serveis, estiga establida la seua reserva a favor del sector públic de conformitat amb la normativa vigent.

Per tant, ni tan sols la mera existència d'un servei municipal és prou per a constituir a una persona subjecte passiu de la taxa establida per al seu finançament, si el servei no es presta de manera que aquella pugui considerar-se especialment afectada per aquell, en forma de benefici efectiu o provocació per l'interessat de l'activitat municipal, ja que únicament amb eixes característiques pot ser un servei municipal legitimador de l'exigència de la taxa.”.

Així mateix, en un dels pronunciaments judicials anteriorment al·ludits, concretament en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa de 25 de setembre de 1997, s'aborda un supòsit de fet semblant al d'esta queixa. Davant eixe supòsit, el Tribunal, en la seua resolució, declara improcedent el cobrament d'una taxa, ja que havia quedat acreditat que no existia contenidor de brossa a menys de 300 metres del domicili de la recurrent. En estos casos, segons reconeix la jurisprudència, no es presta el servei municipal, ja que no té lloc el fet imposable que habilita a reclamar el

pagament de la taxa, és a dir, la prestació d'un servei o la realització d'una activitat que beneficia o afecta de manera particular el subjecte passiu.

En concret, la sentència assenyala que “en el domicili de l'entitat recurrent no hi ha ni hi ha hagut mai contenidor de brossa, i que el més pròxim es troba a 300 metres de distància, i que per tant no s'ha realitzat el servei de recollida de brossa, escau declarar vulnerats els arts. 20 i 26 de la Llei d'hisendes locals, ja que per a poder-se exaccionar una taxa determinada és necessari que el municipi preste el servei i que este beneficie especialment l'administrat o l'afecte de manera particular, per la qual cosa no es pot exaccionar una taxa per un servei que no es presta”.

Finalment, el Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia en el seu fonament de dret tercer afig un element nou que cal tenir en compte, quan assenyala que “no s'ha prestat adequadament el servei per la qual cosa la taxa no ha de cobrar-se en la forma que pretén l'Ajuntament. No obstant això, encara amb les excepcions referides, la veritat és que els residus han estat retirats pels serveis municipals, per la qual cosa si el demandant no pagara res estaria rebent un servei -deficient certament-, de forma gratuïta contra el que disposen les ordenances i contra el que ocorre amb la resta dels ciutadans. Hem d'inclinar-nos per una solució eclèctica. Així estimem que l'autor només ha d'abonar la taxa corresponent a un habitatge normal, sense consideració del fet que es tracte d'un negoci, perquè d'esta manera, per ser aquelles més baixes, es compensa d'alguna manera, amb un criteri que es pretén objectiu i equitatiu, la defectuosa prestació del servei que, com hem dit, no es va prestar amb tota l'efectivitat necessària”.

En un altre ordre de coses, l'Ajuntament ens informava que “el camí que descriu el contribuent no té eixida i és de difícil accés per als vehicles, encara més per als camions, per la qual cosa, tots els habitatges previstos en esta zona depositen els seus residus en el lloc on estan situats els contenidors (zona límit d'accés)”

Sobre la base dels anteriors fonaments legals i jurisprudencials, vam recomanar a l'Ajuntament de Peñíscola que instal·lara, en la mesura que fóra possible, contenidors més pròxims al domicili de l'autor de la queixa, ja que això solucionaria el problema.

Així mateix, i per a les taxes girades fins al moment de la instal·lació dels esmentats contenidors, vam recomanar que revocara les liquidacions girades en concepte de taxa de brossa o, si escau, que reduïra la quantia a aquells immobles que tingueren situats els contenidors més pròxims a una distància igual o superior a 300 metres, ja que a eixos habitatges no se'ls prestava de manera efectiva el servei de recollida de brossa.

L'Administració afectada va remetre a esta Institució una comunicació a través de la qual acceptava plenament les recomanacions que havien estat realitzades, i es comprometia a instal·lar contenidors en les proximitats del domicili de l'interessat i a estudiar la modificació de l'Ordenança reguladora d'esta taxa municipal.

La disconformitat amb la liquidació de la taxa de recollida de residus sòlids urbans va constituir el nucli central de la queixa núm. 040079. En esta queixa l'interessat ens exposava substancialment que l'any 2002 va rebre un document de pagament de l'Ajuntament d'Alacant en relació amb la taxa de recollida de residus sòlids urbans, l'objecte imposable de la qual era un immoble que havia venut l'any 1998, del qual ja no

era propietari. No obstant això, i a pesar d'haver comunicat a eixa Corporació local esta circumstància, no sols no va rebre cap contestació, sinó que el mes setembre de 2003 SUMA d'Alacant li va notificar l'existència del deute tributari per l'impagament de la taxa abans citada. Davant esta situació, el promotor de la queixa va interposar un recurs de reposició, del qual fins a la data de presentació de l'escrit de queixa, no havia rebut cap resposta.

Admesa la queixa a tràmit, vam sol·licitar un informe l'Ajuntament d'Alacant. Esta Administració en el seu informe ens va indicar, entre altres coses, el següent:

- Que les dades de l'escriptura de compravenda de 12 de gener de 1998 es referien a una plaça de garatge i no a l'habitatge situat al carrer General Polavieja 38, 1-2-B.
- Que, no obstant això, l'Ajuntament, el passat 3 de febrer, va sol·licitar fotocòpia de l'escriptura de compravenda de l'habitatge situat a carrer General Polavieja, 38,1-2-B (origen del tribut qüestionat) per a comprovar-hi dades.

A la vista d'això, vam cessar les nostres actuacions, alhora que es deduïa que l'Administració solucionaria el problema plantejat per l'interessat.

Continua en tramitació la queixa referenciada amb el núm. 041486, en què l'autor, substancialment, ens indicava que l'Ajuntament d'Alacant havia iniciat contra ell un procediment de cobrament en via de constrenyiment, per impagament de la taxa de recollida de residus sòlids urbans. Amb data 12 de març de 2004 se li va notificar diligència d'embargament per estes quantitats.

L'impagament era a causa d'un error en el domicili per a notificacions a efectes fiscals. En concret, s'assenyalava que en l'escriptura de compravenda del seu actual domicili, el notari va consignar per error que era veí de Sant Vicent del Raspeig. A causa d'això, l'Ajuntament va notificar a este últim domicili la liquidació de l'impost. L'interessat assenyalava, finalment, que totes les altres notificacions tributàries les rep, sense problemes, en el seu domicili correcte.

De l'informe rebut de l'Ajuntament d'Alacant, es deduïen els següents fets i consideracions:

Primer. Que, en efecte, l'interessat va presentar el 29 de gener i el 12 de març de 2004 un recurs de reposició contra la providència d'embargament realitzada per SUMA - Gestió Tributària- que es basava en la falta de notificació de les liquidacions de la taxa de recollida de residus sòlids urbans dels anys 2002 i 2003.

Segon. Quant a l'any 2002, la liquidació es va notificar en període voluntari amb resultat d'absència en dos intents, i es va publicar en el BOP de data de 6 de novembre de 2002 i també es va exposar en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament.

Tercer. L'interessat va manifestar error en l'adreça. No obstant això, assenyalava l'Ajuntament, calia tenir en compte que durant el primer any de la seua imposició, la taxa es troba connectada a l'adreça de l'immoble de què porta causa i que figura en la

Gerència del Cadastre, i que resultava ser de Sant Vicent del Raspeig, on s'havien abonat diversos rebuts de l'IBI dels períodes impositius 2001, 2002 i 2003 i anteriors. D'altra banda, s'assenyalava que l'interessat no havia modificat l'adreça fiscal, cosa que sí ha fet per a l'exercici 2004.

Quart. La providència de constrenyiment es va notificar a la mateixa adreça i es va publicar en el BOP de data de 18 de novembre de 2003.

Cinquè. Quant a l'any 2003, pel fet de ser un rebut de cobrament periòdic, es va notificar mitjançant edicte, per aplicació de l'art. 124 de la LGT.

2.4. Impost sobre activitats econòmiques

El desacord amb la liquidació de l'impost sobre activitats econòmiques realitzat per l'Ajuntament de València va originar la queixa núm. 0401127.

En esta queixa, el promotor, substancialment, ens manifestava que havia presentat el 14 de gener de 2004 un recurs contra les liquidacions de l'impost d'activitats econòmiques corresponents al període 2003, i que va rebre el 19 de maig de 2004 contestació de l'Ajuntament de València, per la qual s'informava de la desestimació del recurs en què se sol·licitava l'anul·lació de les liquidacions.

Bàsicament el promotor de la queixa fonamentava la seua reclamació davant el Síndic de Greuges en la vulneració de la Llei reguladora de les hisendes locals, ja que entenia que la Disposició addicional 8a de la Llei, que assenyalava que l'exempció de l'art. 83.b de la mateixa Llei només s'aplicaria per a aquells subjectes passius que iniciaren la seua activitat en el període impositiu 2003, no li resultava aplicable, ja que la seua societat es trobava exempta del pagament de l'impost a l'empara de l'art. 83.c, que eximix del tribut els subjectes passius que facturen menys d'un milió d'euros l'any, amb independència, entenia el ciutadà, de quan van iniciar l'activitat.

De la comunicació rebuda de l'Administració afectada es deduïa que el recurs interposat per l'interessat va ser desestimat mitjançant un acord de la Junta de Govern Local, adoptat en sessió ordinària de 16 d'abril de 2004, sobre la base de la Disposició addicional vuitena de la Llei 51/2002, de 27 de desembre, "en disposar en el seu punt 2 que «sense perjudici del que disposa la disposició setena d'esta Llei, l'exempció prevista en el paràgraf b) de l'apartat 1 de l'art. 83 de la Llei 39/88, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, només s'aplicarà als subjectes passius que inicien l'exercici de la seua activitat a partir de l'1 de gener del 2003.

Si l'activitat s'haguera iniciat en període impositiu 2002, el coeficient de ponderació aplicable l'any 2003 serà el menor dels previstos en el quadre recollit en l'art. 87 de la Llei 39/88, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals".

En el seu informe, l'Ajuntament de València afegia que la modificació legislativa operada després de la publicació del Reial Decret 2/2004, de 5 de març, pel qual

s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, no havia afectat esta matèria, pel fet d'estar redactada en el mateix sentit la disposició dotzena.

Finalment, el consistori indicava que, comunicada la resolució a l'interessat i pel fet de no constar que s'hagueren presentat els recursos oportuns, “no escau efectuar cap tràmit per esta Institució”.

Sense perjudici que el text complet de la Resolució apareix transcrit en l'annex corresponent d'este Informe, és important destacar que en la Resolució del Síndic recomanàvem a l'Administració afectada que, en el cas de les liquidacions objecte del present expedient de queixa, valorara la possibilitat de revocar els actes d'aplicació del tribut, a l'empara d'allò que s'ha previst en l'art. 219 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, així com que adoptara totes les mesures que resultaren oportunes per a garantir als subjectes passius afectats per la mateixa el ple gaudi de l'exempció regulada en l'art. 83.1 c) de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals o, actualment, en l'art. 82 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 9 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, en cada un dels períodes impositius en què van tenir dret a esta.

El fonament d'estes recomanacions es trobava en la dicció literal de l'art. 83 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals, d'acord amb la versió establida per la Llei 51/2002, de 27 de desembre. D'acord amb esta norma són tres les hipòtesis d'exempció nítidament diferenciades i, per això mateix, absolutament independents entre si: en primer lloc, es regula una exempció del tribut per a determinades entitats de dret públic, expressament previstes en el tenor literal de la norma; en segon lloc, s'establix una exempció per als subjectes passius que hagen iniciat la seua activitat en el territori espanyol durant els dos primers períodes impositius del IAE; i, en tercer lloc, es regula una exempció per als subjectes passius que tenen la condició de persona física o que, sent subjectes passius de l'impost de societats o societats civils o entitat de l'art. 33 de la Llei general tributària, tinguen un import net de la xifra de negocis inferior a un milió d'euros.

Esta norma és clara i, per això, no necessita interpretació. D'acord amb esta norma, la mercantil representada per l'interessat es trobava englobada en la tercera de les causes d'exempció, i podia per això beneficiar-se'n, ja que la societat no aconseguia un import net de la xifra de negocis superior a 1.000.000 d'euros.

D'altra banda, en la Resolució consideràvem que l'al·lusió que realitzava en el seu informe l'Ajuntament de València a la Disposició addicional vuitena, malgrat ser vàlida per a no consentir l'aplicació del motiu d'exempció de l'apartat b) de l'art. 83 LRHL, resulta totalment improcedent per a desestimar l'aplicació de la continguda en qualsevol dels altres dos apartats [a) o c)] del precepte.

En efecte, esta Disposició addicional vuitena de la Llei 51/2002, a l'empara de la qual es desestima el recurs presentat per l'interessat davant les liquidacions tributàries, guarda relació exclusivament amb una de les tres causes d'exempció anteriorment assenyalades, en concret, amb la segona. El tenor literal de la mateixa resulta clara en este sentit, perquè quan assenyalava que “l'exempció prevista en el paràgraf b) de l'apartat 1 de l'art.

83 de la Llei 39/88, de 28 de desembre, Reguladora de les hisendes locals...” està indubtablement limitant l'efecte del seu contingut a aquella causa d'exempció. El contingut d'esta Disposició adicional vuitena no guarda emperò cap tipus de relació amb les altres dos exempcions.

D'acord amb tot això, vam assenyalar a l'Administració implicada que la no-concurrencia de la causa d'exempció de l'art. 83.1.c d'esta Llei no prejudicava que hi pogueren concórrer, no obstant això, alguna de les altres dos causes d'exempció.

D'altra banda, vam assenyalar també que resultava improcedent considerar que les societats que no aconseguiren un import net de la xifra de negocis inferior a 1.000.000 d'euros, només es pogueren beneficiar si, a més, complien la condició de la Disposició adicional vuitena de la Llei, com semblava desprendre's de l'informe de l'Administració implicada.

En primer lloc, perquè del text de la Llei no es desprén esta interpretació.

En segon lloc, perquè, com ja hem indicat, del text de la llei es desprén la conseqüència contrària, ja que limita el seu efecte la pròpia Disposició adicional vuitena a la causa d'exempció de l'apartat vuité.

En tercer lloc, perquè això conduiria al sense sentit, en haver d'aplicar-se per coherència el mateix raonament per a l'exempció de l'apartat primer, que només els ens que compliren la condició d'haver iniciat l'exercici de la seua activitat a partir de l'1 de gener de 2003, pogueren beneficiar-se de l'exempció. Esta conseqüència, a més d'absurda en termes jurídics, no creiem que haja estat efectivament aplicada.

2.5. Procediments de recaptació.

L'autora de la queixa núm. 040663 ens indicava que s'havia efectuat per SUMA (Diputació Provincial d'Alacant) trava d'embargament sobre els seus béns per un deute de 227 euros. En concret s'havia travat embargament sobre un vehicle de motor valorat en més de 18.000 euros.

La promotora de la queixa considerava que això constituïa una flagrant violació del principi de proporcionalitat plasmat en l'art. 114 Reglament de la LGP, atesa la desproporció existent entre el deute i el valor del bé objecte de la trava d'embargament. Així mateix, considerava vulnerada l'ordre de prelación que en este tipus d'expedients estableix l'art. 131 LGP, ja que no s'havia actuat prèviament sobre l'efectiu dels seus comptes corrents, l'existència dels quals era coneguda per SUMA, i en els quals hi havia quantitats “més que suficient per a cobrir el principal i les costes”.

En l'escrit, la interessada també ens manifestava que en els seus actes de comunicació, SUMA no facilitava la informació necessària perquè el subjecte afectat poguera comprovar la procedència de l'acte que se li imputava, fet que tampoc era esmenat mitjançant la personació en les seues oficines, la qual cosa li havia generat una sensació d'indefensió. Finalment, denunciava que no hi havia possibilitat, en cap cas, d'accedir a

la informació —vista de l'expedient—, atés que s'argumentaven ordres superiors per a negar este accés.

Encara que el text complet de la Resolució apareix en l'annex d'este Informe, cal ressaltar que en la Resolució del Síndic que va ser dirigida a SUMA, recordàvem els deures legals que, derivats de la vigència del principi de legalitat, graven les seues actuacions en l'àmbit dels procediments de recaptació, i féiem especial referència a la necessària observança del principi de proporcionalitat, també en la fase recaptatòria de l'activitat tributària. En el mateix sentit, recordàvem a SUMA els deures legals que, derivats de la vigència del principi de transparència administrativa i del dret de defensa, graven les seues actuacions en l'àmbit dels procediments de recaptació en relació amb el dret d'accés a l'expedient dels interessats en estos procediments.

Enteníem que en el camp de la recaptació, el principi de proporcionalitat complix importants missions moderadores o temperadores dels amplis poders atribuïts a l'Administració en l'exercici de les funcions d'autotutela. En este àmbit, doncs, el principi de proporcionalitat ha de ser entés com la necessitat consecució d'un just equilibri entre la suficiència de les mesures administratives adoptades en el concret procés de recaptació i els interessos patrimonials del subjecte passiu, de manera que el perjudici causat a este siga el mínim i imprescindible; és a dir, esta regla instituïx la utilització mínima i estricta dels importants poders administratius atribuïts a l'Administració en este procediment de recaptació.

D'acord amb això, recordàvem a l'Administració implicada que una de les principals manifestacions concretes d'este principi era la necessària proporcionalitat que calia observar en el moment d'execució de l'embargament, de manera que este procediment conduïra a la puntual satisfacció del crèdit tributari amb la causació del menor perjudici possible al subjecte passiu, i en tot cas, amb la no-irrigació de perjudicis innecessaris a este.

En relació amb el dret d'accés als expedients sancionadors, indicàvem a l'Administració que en l'àmbit dels procediments sancionadors o limitadors de drets, com poden ser els procediments d'embargament, el dret d'accés posseïx -al mateix temps- el sentit d'imprescindible instrument de defensa dels concrets drets del ciutadà afectat per l'acte administratiu que haja sorgit, o haja de sorgir, del procediment particular. En aquells casos en què el resultat que cal aconseguir amb la instrucció del procediment siga l'eventual limitació dels drets de l'interessat, l'articulació per part d'este de les estratègies de defensa que millor servisquen per a la salvaguarda dels seus legítims drets o interessos passa ineludiblement per l'accés i, amb això, pel coneixement dels exactes termes en què s'evacuara el procediment.

Per això, conclouïem que el dret d'accés es configura com un dret fonamental de l'interessat en este tipus de processos, pel fet de ser el pressupòsit lògic necessari i ineludible del constitucional dret de defensa que correspon a qualsevol ciutadà. En conseqüència, les administracions públiques es troben sotmeses, com a contrapartida, a les prerrogatives que es reconeixen d'obtenció d'informació, autotutela dels seus drets, etc., al més escrupolós respecte del dret d'accés als expedients administratius, especialment en l'àmbit dels procediments sancionadors.

En demanda d'informació ens vam dirigir a l'Ajuntament de la Vila Joiosa i a SUMA-Gestió Tributària amb motiu de l'expedient de queixa núm. 040647, en què el seu autor ens indicava, substancialment, que el mes de setembre de 2003 va rebre providència de constrenyiment de SUMA - Gestió Tributària, corresponent a l'Ajuntament de la Vila Joiosa, com a conseqüència d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit. No obstant això, l'interessat al·legava que no mantenia cap vinculació amb este municipi i que en els últims cinc anys no havia estat en este terme municipal, per la qual cosa considerava difícil que haguera pogut cometre-hi una infracció de trànsit. A causa d'això, va interposar un recurs el dia 2 d'octubre de 2003, que va ser admès el dia 12 de gener de 2004. En la resolució, l'Ajuntament es comprometia a notificar-ho personalment a SUMA - Gestió Tributària.

L'autor de la queixa ens informava en el seu escrit que ell mateix va notificar a SUMA - Gestió Tributària la resolució i que li van indicar que hauria d'esperar tres mesos fins que li tornaren els diners i que en l'Ajuntament li van dir que remetrien l'escrit per fax a SUMA - Gestió Tributària. Posteriorment, en SUMA-Gestió Tributària li havien indicat que no havien rebut cap notificació de l'Ajuntament i que, per això, realitzarien l'execució de l'embargament.

En la corresponent contestació al nostre escrit de demanda d'informació, les administracions implicades ens informaven que la sanció havia estat anul·lada, i que s'havia fet la devolució de les quantitats indegudament abonades per l'interessat. La solució del problema plantejat per l'interessat va determinar el cessament de les nostres actuacions.

L'autor de la queixa núm. 041224 ens exposava en l'escrit inicial que, per part de l'Ajuntament d'Elx, s'havia firmat un conveni de comanda de gestió amb SUMA-Gestió Tributària en relació a les infraccions de trànsit comeses en la localitat d'Elx, i resultava que, en virtut d'este conveni de comanda de gestió, les notificacions de les infraccions de trànsit es realitzaven en un imprés de l'organisme SUMA-Gestió Tributària que no estava firmat per un responsable administratiu de la Unitat de Sancions de l'Ajuntament d'Elx.

Admesa i instruïda la queixa, de l'estudi dels documents que obraven en l'expedient, enteníem que les qüestions que havien de ser analitzades per esta Institució eren les següents:

Primer. La comanda de gestió de l'exercici de competències de l'Ajuntament d'Elx a l'organisme SUMA-Gestió Tributària de la Diputació Provincial d'Alacant.

Segon. La nul·litat de les sancions davant la falta de firma d'un responsable de la unitat administrativa municipal en les notificacions de les infraccions de trànsit.

Respecte a la primera de les qüestions, començàvem les nostres reflexions amb l'anàlisi de la naturalesa de la comanda de gestió. En este sentit, consideràvem que la comanda de gestió és una figura reconeguda en l'art. 15 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, a través de la qual s'encomana la

realització d'una activitat de caràcter material, tècnic o de serveis a un altre òrgan de la mateixa administració o a una altra administració, tot això per raons d'eficàcia o quan no es posseïsquen els mitjans tècnics idonis per a exercitar-la.

En els termes de la Llei 30/1992, la competència és irrenunciable, per la qual cosa “la comanda de gestió no implica l'alteració de la titularitat de la competència, encara que sí dels elements determinants del seu exercici que, en cada cas, es preveuen”.

En estes hipòtesis de comanda, es deduïa que no existia cessió de la titularitat de la competència, sinó que la comanda es limitava a activitats de caràcter material, tècnic o de serveis, com eren la realització o pràctica material de les notificacions. En el cas objecte d'anàlisi, l'òrgan competent de l'Ajuntament d'Elx acorda la iniciació del procediment sancionador i, si escau, la imposició de la corresponent sanció. L'única cosa que s'encomanava, doncs, a l'organisme SUMA-Gestió Tributària era la posterior notificació d'estos actes administratius dictats per l'Ajuntament, qui en cap moment transferia, delegava o cedia la competència sancionadora a SUMA-Gestió Tributària.

En conseqüència, vam informar el ciutadà que l'Ajuntament d'Elx va fer operatiu el seu dret a formalitzar amb la Diputació Provincial d'Alacant un conveni en què s'encomanava a l'Administració Provincial, concretament a l'organisme SUMA-Gestió Tributària, entre altres activitats, la de notificar les denúncies formulades pels agents de la policia municipal d'Elx.

La segona de les qüestions que plantejava esta queixa era la falta de firma en la notificació de, d'una banda, dels actes de denúncia-iniciació d'expedients, d'una altra banda, de la resolució dels expedients sancionadors.

En matèria de trànsit i seguretat vial, en relació a la interpretació de l'art. 13.2 del Reial decret 320/1994, Reglament en matèria de seguretat vial, cal destacar d'acord amb el Reial decret 1398/1983, que la notificació, en el cas que ens ocupa, de la proposta de resolució o de la denúncia-iniciació d'expedient va existir.

Realitzada la notificació i detectada, si escau, la falta de firma, vam entendre que l'interessat podia optar entre formular al·legacions o no fer-ho, però en cap dels casos va existir indefensió. En este sentit, el possible defecte de forma va quedar esmenat, de manera que es produïa la continuïtat del procediment, tot això en virtut del Principi d'*in dubio pro actione* que presidix l'actuació administrativa.

Respecte a la resolució administrativa, la primera consideració que vam realitzar a l'interessat va ser que no estàvem en presència d'una resolució administrativa qualsevol, sinó d'una resolució de caràcter sancionador, en la qual per aplicació del RD 1398/1993 s'exigix la motivació.

En conseqüència, una resolució sancionadora no motivada seria nul·la i produiria indefensió; en este sentit, recordàvem que en dret administratiu sancionador regixen, amb limitacions, els principis del dret penal. En este sentit, la Sala del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, Sentència núm. 1342/2002, entén que en la Resolució d'expedients “el que fa és aprovar una proposta de resolució que fa el

cap de la Unitat de Sancions i el trasllat de la resolució quan esta es notifica el que fa és traslladar a l'interessat com a resolució la proposta aprovada on consten els fets i els fonaments de dret de la resolució(...)", i afegix que "la motivació només és transcendent si de la lectura de la resolució no poden arribar a saber-se els fets base de la resolució, el precepte infringit, la sanció, etc."

Concloïem, per això, que la falta de firma, en este últim cas, no seria un supòsit de nul·litat de ple dret. Els defectes de forma són causa d'anul·labilitat quan no tinga els requisits formals indispensables per a aconseguir la seua finalitat o donen lloc a la indefensió dels interessats (art. 63.2 Llei 30/1992).

D'acord amb el que s'ha apuntat, vam considerar que de cap manera podia considerar-se que s'haguera produït indefensió, ja que l'interessat mai no va quedar privat de formular les al·legacions que foren convenientes a la seua defensa. D'esta manera, com que no es deduïx l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autora de la queixa, vam tancar l'expedient.

III. ENSENYAMENT

Introducció

Al llarg de l'any 2004, els ciutadans van formular davant el Síndic de Greuges 91 queixes en matèria d'ensenyament. Cal afegir a esta xifra les 15 queixes incoades d'ofici.

De conformitat amb això anterior, en esta matèria hem tramitat 106 queixes, una xifra que representa el 5,00% del total de queixes presentades davant esta institució. S'aprecia, amb això, un augment en el nombre de queixes tramitades amb relació a esta matèria pel que fa a l'any precedent, en el qual en van ser un total de 77, si bé esta xifra continua sent inferior al nombre de les tramitades en l'exercici 2002, en el qual vam gestionar un total de 135 queixes relatives a ensenyament.

Com en informes anteriors, hem dividit este apartat en queixes relatives a ensenyament no universitari i ensenyament universitari.

En el primer d'estos apartats, la problemàtica plantejada per les queixes s'ha centrat bàsicament en els processos d'adjudicació de llocs escolars, en la problemàtica plantejada per les substitucions docents i la seua incidència en l'efectiu gaudi d'una educació de qualitat, en l'estat de les instal·lacions docents als centres sostinguts amb fons públics a la nostra Comunitat Autònoma, en l'exclusió de l'alumnat del nivell educatiu d'educació infantil dels serveis complementaris de transport escolar i en l'estat i

qualitat de les instal·lacions docents i el tracte educatiu proporcionat a l'alumnat amb necessitats educatives especials.

En el segon apartat, les queixes han tingut essencialment relació amb els processos de revisió d'exàmens.

1. ENSENYAMENT NO UNIVERSITARI

1.1. Admissió i matriculació de l'alumnat

La ràtio d'alumnes per aula a les escoles d'educació infantil va constituir el nucli central de la queixa que apareix amb la referència núm. 040169. En la queixa, el seu promotor manifestava substancialment que la situació creada amb l'augment de la ràtio d'alumnes per aula a les escoles públiques d'educació infantil de la Comunitat Valenciana per al pròxim curs acadèmic redundava en un minvament de la qualitat en l'ensenyament proporcionat en estos centres.

De l'informe rebut de la Secretaria Autonòmica d'Educació es deduïa que la fixació de les ràtios en este tipus de centres es va produir, per primera vegada, en l'annex IV de la Resolució de 31 de març de 1989, de la Direcció General de Centres i Promoció Educativa sobre normes d'admissió d'alumnat per al curs escolar 1989-90. A partir d'esta data, van anar fixant-se les ràtios en les disposicions legals —al principi resolucions, més tard ordres— sobre admissió d'alumnat que, amb caràcter regular per cursos acadèmics, anaven publicant-se. L'última va ser l'Ordre de 10 de març de 1994, en l'annex IV de la qual es determinaven, per al curs acadèmic 1994-95, les ràtios que calia aplicar en este nivell educatiu.

D'acord amb el que ens indicava l'administració implicada, les disposicions legals a les quals es referixen els punts anteriors s'havien d'entendre situades en el context de la Llei general d'educació i funcionament de la reforma educativa i de la Llei orgànica del dret a l'educació. A causa de això, fins aquell moment les ràtios sempre es fixaven en disposicions sobre admissió d'alumnat, amb vigència única per al curs acadèmic següent al de la seua publicació.

L'Administració ens assenyalava en el seu informe que, com a conseqüència de la implantació de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE), les disposicions sobre admissió de l'alumnat van canviar, de manera que es va promulgar un nou Decret, el desenvolupament del qual es va produir mitjançant l'Ordre de 7 de febrer de 1995, per la qual es regula el procediment d'admissió de l'alumnat als centres d'educació infantil, educació primària i educació secundària de la Comunitat Valenciana, sostinguts amb fons públics. En esta ordre ja no apareix cap ràtio per als centres de 0 a 3 anys. Segons indicava l'Administració implicada, d'això és possible deduir que les ràtios establides en les ordres anteriors ja no tenien vigència, atés que es referien, amb caràcter puntual, a les aplicables per al curs acadèmic següent al de la seua publicació.

Com tothom sap, la LOGSE va ser desenvolupada, entre d'altres, pel Reial Decret 1004/1991, de 14 de juny, sobre requisits mínims dels centres que impartiren ensenyaments de règim general no universitaris, i en l'art. 13 s'establien una sèrie de ràtios per a este tipus de centres. Davant l'absència de normativa pròpia, a partir del curs 1994-95 estes ràtios van ser preses com a referència, tot i que no es va dictar cap instrucció per a la seua aplicació.

El 22 de juliol de 2002, el director general de centres docents va comunicar a les direccions generals de cultura i educació que s'aplicaren les ràtios establides en el Reial Decret 1004/1991, ja que es tenia coneixement que en alguna de les escoles infantils dependents de la Conselleria no era atesa la demanda sobre la base que es continuaven aplicant ràtios no vigents.

Amb data 23 de desembre de 2002, va ser publicada la Llei orgànica 10/2002, de qualitat de l'educació (LOCE). Com a conseqüència del seu desenvolupament, s'ha promulgat el Reial Decret 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen uns nous requisits mínims. Per la seua disposició derogatòria única es deroga el Reial Decret 1004/1991 i en la seua Disposició final segona s'establix que correspon dictar al Ministeri d'Educació, Cultura i Esport i als òrgans competents de les comunitats autònomes les disposicions de desenvolupament. Com este Reial Decret fa referència a les escoles infantils (amb alumnes de 3 a 6 anys d'edat), però no als centres d'educació preescolar (amb alumnes de 0 a 3 anys), l'administració implicada ens indicava que ens trobem "en situació d'absència de regulació".

En l'informe s'afegia, finalment, que es trobava en fase d'elaboració i de negociació la normativa amb la qual es tractaria de pal·liar este buit legal.

Independentment que el text complet de la resolució es trobe en l'annex corresponent a este Informe, interessa ressaltar que de l'estudi dels documents que es trobaven en l'expedient, esta institució va concloure que, si bé l'actuació administrativa descrita disposava, en el moment de la seua execució, d'una puntual cobertura legal, atés que quan es va iniciar el curs acadèmic 2003/2004, al qual es referia esta queixa, es trobava en vigor el Reial Decret 1004/1991, de 14 de juny, que en el seu art. 13 recollia els criteris emprats per la Conselleria per a determinar el nombre màxim d'alumnes per aula, no és menys cert que esta institució no pot deixar d'assenyalar que l'entrada en vigor de Reial Decret 1537/2003, de 5 de desembre (BOE, del dia 10, ha generat una situació de buit legislatiu, en derogar el Reial Decret 1004/1991, de 14 de juny, que dotava de cobertura legal aquell criteri emprat per la Conselleria d'Educació.

Des d'un altre punt de vista, este expedient de queixa plantejava la situació legislativa que presenta el sector de l'educació infantil, marcada —tal com es deduïx del cas exposat— per una excessiva dispersió, casuística i, en moltes hipòtesis, per una absència de regulació. Sol ser habitual, en este sentit, la proliferació de resolucions, ordres i instruccions que regulen, amb caràcter anual, els distints aspectes relacionats amb l'activitat educativa escolar; esta normativa que, a més, i atesa la seua naturalesa anual, sol ser substituïda per altres resolucions, ordres i instruccions, dotades de la mateixa temporalitat.

Esta situació legislativa determinava, i així ho vam indicar a la Conselleria d'Educació, que els ciutadans hi tingueren un difícil accés, i un conseqüent desconeixement de les normes reguladores d'un sector tan important per a les seues vides quotidianes com resulta ser l'educació dels seus fills menors de tres anys. Concloïem per això que faltava, en este àmbit, una normativa reguladora que, amb caràcter unificat, establira els aspectes essencials d'este sector educatiu, independentment que els aspectes merament organitzatius i puntuals pogueren ser relegats, en nom del principi d'eficiència, a una normativa de caràcter anual.

Però independentment de les anteriors consideracions tècniques, este expedient de queixa va servir perquè esta institució cridara l'atenció sobre el caràcter estructural, i no merament conjuntural, que revestix l'augment de la demanda en l'àmbit educatiu de l'educació infantil. En este sentit, la generalització en la nostra societat d'estructures familiars en la qual els dos cònjuges treballen, o d'estructures familiars monoparentals on l'únic progenitor treballa, ha determinat que siga major cada vegada el nombre de famílies que necessitem recórrer a institucions, educatives o no, que assumisquen la cura i l'atenció dels xiquets durant la seua jornada laboral, des del mateix moment del naixement i a partir de la finalització del període de baixa maternal (que conclou, generalment, a les setze setmanes del moment del part). Esta nova realitat requerix, lògicament, l'adaptació de les dotacions personals i estructurals existents anteriorment, atés que la major demanda difícilment pot ser coberta per un sistema educatiu ideat per a donar satisfacció a unes necessitats educatives anteriors de menor exigència que les actuals. En la consecució d'estos objectius de puntual atenció de les necessitats educatives del menor i d'adequada compaginació de la vida laboral i familiar, les administracions públiques han d'assumir un paper de decisiu impuls d'este procés, i promoure l'adopció de totes aquelles mesures que garantisquen l'adequada satisfacció de les necessitats educatives que presenten els destinataris d'este tipus de serveis i que determinen, alhora, una millor i major coordinació dels àmbits laborals i familiars dels ciutadans.

Esta nova situació estructural requerix una solució estable que permeta la seua satisfacció de forma també estable en el temps, de manera que s'assegure, igualment, la seua satisfacció en un nivell de qualitat adequada, tal com necessita el dret fonamental a l'educació. Des d'esta òptica, esta institució no pot sinó considerar, i així ho va manifestar en la resolució dirigida a l'administració afectada, que l'adopció de mesures que no garantisquen adequadament la dispensació d'una atenció educativa de qualitat, com pot ser l'augment de la ràtio d'alumnes per aula i professor, si bé poden ser vàlides quan presenten la característica de la temporalitat, mentre es planifiquen altre tipus de polítiques educatives de caràcter permanent, no poden, però, obtenir la mateixa aprovació quan estes es presenten com la manera de resposta definitiva a la situació plantejada.

Per tot això, com a conseqüència de la tramitació d'este expedient de queixa, vam dirigir a l'administració educativa dos recomanacions, que transcrivim a continuació:

En primer lloc, recomanarem a la Conselleria d'Educació que adoptara les mesures organitzatives i pressupostàries que resultaren pertinents per a atendre, de manera satisfactòria, la demanda de llocs escolars en el nivell d'educació preescolar i infantil, i

garantiren, al mateix temps, una educació de qualitat als menors compresos en el tram d'edat de zero a sis anys.

En segon lloc, que unificara, en els seus aspectes essencials, la normativa reguladora de l'educació infantil, es creara amb això un cos legal únic, accessible als ciutadans i s'evitaren indesitjables situacions de dispersió o anomia normativa.

L'estudi d'este expedient de queixa va motivar, així mateix, la posterior i la immediata obertura de la queixa d'ofici referenciada amb el número 041824. En efecte, i com acabem d'assenyalar, l'entrada en vigor del Reial Decret 1537/2003, de 5 de desembre ha determinat una situació d'anomia legislativa amb relació a la ràtio d'alumnes que cal aplicar per aula en el nivell educatiu de l'educació infantil. Esta actuació d'ofici, que a hores d'ara està en tramitació, està dirigida a investigar les actuacions realitzades per l'administració educativa en este àmbit, per a evitar esta llacuna normativa.

Amb motiu de la queixa núm. 040699, en la qual el seu autor ens exposava que el col·legi públic Sant Nicolau de Bari va ser adscrit en el curs acadèmic 2003/2004 a l'IES Jorge Juan, a pesar de trobar-se més pròxim a l'IES Cerámica Los Ángeles”, ens vam dirigir a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport per demanar-li informació.

De la comunicació rebuda de l'administració afectada es deduïa que la Conselleria solucionaria el problema particular plantejat en este expedient, atés que esta, segons expressava, assumia “el compromís [...] de revisar i modificar el conjunt, en tot allò que escaiga, amb efectes per a l'escolarització del curs 2006/2007, o fins i tot 2005/2006, si així fóra possible”.

No obstant això anterior, i independentment de la possible solució futura de la petició de l'interessat, este expedient de queixa plantejava dos qüestions addicionals, sobre les quals considerem oportú aprofundir i realitzar una sèrie de consideracions.

Sense perjudici que el text complet de la resolució puga consultar-se en l'annex corresponent a este Informe, i respecte de la falta de contestació a les successives peticions que havien presentat els interessats davant l'administració implicada, vam recordar a esta Conselleria l'obligació d'extremar al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Des d'un altre punt de vista, i en relació ja amb el fons de l'assumpte, vam considerar oportú posar de manifest que en la Resolució, de 8 de març de 2002, de la Direcció General de Centres Docents, per la qual s'adscriuen col·legis d'educació infantil i primària i centres d'educació primària a instituts i seccions d'educació secundària a l'efecte de l'escolarització de l'alumnat d'educació secundària obligatòria, no té lloc la creació d'un sistema complet que permeta conèixer, a priori, quina serà l'adscripció que correspondria establir per a cadascun dels centres docents. Per contra, el decret tan sols fa referència a tres criteris, no graduats jeràrquicament, consistents en la capacitat dels instituts/seccions d'educació secundària continguts en el mapa escolar de la Comunitat Valenciana per a l'aplicació de la Llei general d'ordenació del sistema educatiu, la població escolaritzada als col·legis i centres d'educació primària objecte d'adscripció

ubicació i proximitat a instituts/seccions i la coordinació existent entre els centres determinada per la seua adscripció pedagògica vigent.

Enteníem que l'establiment d'estos criteris no podia considerar-se suficient, atés que no s'establí detalladament, a través d'estos, la seua mecànica de baremació i la relació jeràrquica que havia d'intervenir entre estos, de manera que, en cas de confrontació de solucions d'adscripció d'acord amb cadascun dels criteris, es poguera conèixer quin de tots havia de prevaler.

En definitiva, vam concloure que ens trobàvem, en estos casos, davant d'una problemàtica d'especial transcendència, si teníem en compte que la decisió que s'adoptara en matèria d'adscripció de centres docents predeterminaria, en molts casos, l'admissió o no d'un alumne en un determinat centre educatiu i, amb això, l'assignació al mateix d'un lloc escolar. La vinculació de la problemàtica plantejada a un aspecte essencial del dret a l'educació, com és l'assignació de llocs escolars, especialment en una conjuntura com l'actual, en què la demanda de llocs escolars en determinats centres resulta ser normalment superior a l'oferta, cosa que provoca que aquell haja esdevingut un assumpte d'especial sensibilització social, determina que la seua normativa reguladora haja de ser clara, precisa i capacitada per a oferir solucions *ex ante* fàcilment aprehensibles pels ciutadans.

Per tot això, vam concloure la nostra Resolució recomanant a l'administració educativa que valorara la possibilitat d'elaborar una normativa que desenvolupara i establira criteris clars, precisos i aprehensibles que permeteren conèixer i preveure *ex ante* l'adscripció dels centres educatius.

La promotora de la queixa núm. 030018 exposava en el seu escrit inicial de queixa que el seu fill (i la resta dels seus companys de classe) patien, des del curs 1999/2000, el que ella considerava una escolarització irregular, en sofrir estos alumnes les contínues baixes per malaltia de la professora-tutora del grup. Ens assenyalava així mateix que, en el curs acadèmic 2002/2003 (en el qual els alumnes van cursar el primer curs del segon cicle de primària) es va assignar com a tutora una professora que anteriorment exercia les seues funcions en el tercer cicle de primària, on impartia les àrees de Valencià i Plàstica. Esta professora, segons apuntava la interessada, havia presentat el curs anterior una baixa al mes de març, de manera que, a data 9 de setembre de 2002, encara no s'havia reincorporat al seu lloc de treball (siga per continuar de baixa, siga per haver presentat una nova baixa mèdica).

La interessada al·legava que les contínues baixes sofertes per la professora-tutora durant el tercer curs d'educació infantil i el primer i segon cicle d'educació primària s'havien resolt mitjançant professors-substituts, per la qual cosa el seu fill havia tingut —en quatre anys— vuit professors diferents, i per això el procés educatiu experimentava greus desordres i minvaments en la seua qualitat.

De l'informe rebut de la Direcció Territorial de la Conselleria d'Educació a Alacant, a qui ens havíem dirigit en demanda d'informació, es deduïen els fets i les circumstàncies següents:

Primer. Que els criteris d'adjudicació de tutories al CP Nou Sant Blai són els establits pel claustre de professors, i es dóna compte d'estos al consell escolar del centre i que, segons informa el director del centre, estos es concreten en els punts següents:

- a) Per al nivell educatiu d'educació infantil s'adopta el principi rector que el professor que inicia el cicle, continua amb el grup durant tota la seua extensió, i torna a començar el procés amb un nou grup quan aquell el conclou.
- b) Per al nivell educatiu d'educació primària s'adopta el principi rector que té prioritat en l'elecció el professorat que acredite l'habilitació en valencià per a ocupar les tutories de 2n i 3r cicle (per haver d'impartir el Coneixement del Medi en valencià). En segon lloc, i una vegada assignat el grup, el professor ha de continuar amb el grup durant tot el cicle. En cas que es produísca una vacant, esta s'ha d'oferir en primer lloc a la resta del professorat del centre que acabe cicle i s'ha d'emprar el criteri de l'antiguitat al centre. En cas de no ocupar-se a través d'este sistema, la tutoria seria assignada al nou professor que arribe al centre.

Segon. Que el grup d'alumnes que configuren cada grup roman durant tot el període d'ensenyament primari.

Tercer. Que en aquelles ocasions en les quals la professora-tutora del grup havia causat baixa durant un període de temps, esta va ser substituïda per l'Administració i que la classe per això va ser atesa com legalment s'establix.

Quart. Que, en virtut de tot això, l'assignació dels tutors, la formació del grup i les substitucions en cas de baixa van tenir lloc sense que es vulnerara el dret a l'educació dels alumnes i sense que es contravinguera la legislació vigent, “i cal ressaltar que la falta de continuïtat del professorat respon a baixes per malaltia, sense que es puga apreciar que esta administració haja renunciat als principis d'objectivitat i d'igualtat als quals està sotmesa”.

Independentment que el text complet de la Resolució puga consultar-se en l'annex corresponent a este Informe, interessa destacar que esta institució va considerar que el problema plantejat havia d'analitzar-se necessàriament des de l'òptica de la qualitat de l'educació oferida a estos alumnes, ja que en un sistema educatiu en el qual la transmissió de coneixements i l'activitat de formació integral dels alumnes apareix estretament vinculat a la relació professor-alumne, especialment en les primeres etapes de la formació escolar, l'absència —fins i tot encara que esta siga temporal— d'un dels pols de la relació educativa així configurada, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu.

Així centrat l'assumpte que ens ocupava, i com posava de manifest l'administració afectada en el seu informe, resulta evident que la consecució d'una educació de qualitat requerix, abans de res, que la vacant generada pel professor que causa una situació de baixa siga coberta immediatament, de manera que —en la mesura de les possibilitats organitzatives— no existisca un període de temps de buit “educatiu” o que, en cas d'existir, este presente la menor durada possible. Des d'este punt de vista, l'actuació

administrativa en este supòsit no podia ser objecte de retret, ja que com indica la Direcció Territorial, les baixes van ser cobertes a través dels mitjans existents a este efecte.

Enteníem, no obstant això, que esta primera obligació de l'administració educativa de cobrir les baixes o absències del professorat constituïa, sobretot si s'analitza des del prisma del dret a l'educació del qual són titulars els alumnes receptors del servei escolar, tan sols un mínim, però en cap cas, el màxim exigible a esta en honor a la garantia d'una formació integral que, tot i merèixer la qualificació d'excel·lència, contribuïra al lliure desenvolupament de la personalitat, contingut últim i essencial —no ho hem d'oblidar— d'aquell dret.

En este sentit, enteníem que l'administració educativa no es podia accontentar solament a garantir la cobertura de les baixes del professorat, sinó que, en aquells casos en els quals les situacions de baixa o absència eren reiterades i habituals, l'esforç realitzat havia d'anar encaminat a evitar els efectes perjudicials que el canvi continu del professorat poguera generar en l'educació dels alumnes; efectes que, bàsicament, es concretarien en un desenvolupament curricular inarticulat i freturós de la continuïtat necessària, que dóna lloc a problemes d'adaptació de l'alumne als canvis en els mètodes d'ensenyament propis de cada docent, en una alteració considerable del ritme d'aprenentatge, amb la consegüent desorientació del xiquet i el perill que s'hi desmotive; i, en el cas d'existir-hi, un important risc de no-detecció o de desatenció dels alumnes amb necessitats educatives especials.

Vam concloure que la consecució d'una educació de qualitat requereix, per això, l'elaboració d'uns programes d'actuació específics que permeten, a través de l'adequada gestió dels recursos humans posats a la disposició de l'administració educativa, minimitzar l'impacte que les situacions de baixa o absència del professorat pogueren produir en els alumnes. En definitiva, quan les baixes d'un determinat professor són contínues, l'administració implicada, en les seues distintes instàncies (centre educatiu, Direcció Territorial d'Educació, Conselleria d'Educació...) ha de trobar-se en condicions d'assegurar, en el marc de la discontinuïtat provocada per esta situació, la major continuïtat possible en el procés formatiu, a través d'una adequada gestió organitzativa dels recursos al seu abast (per exemple, encarregar la substitució sempre al mateix professor, contractar un professor de suport que cobrisca les baixes contínues i, per tant, previsibles del professor-tutor quan estes es produïsqen, etc.).

Per tot això, vam recomanar a l'administració implicada que adoptara les mesures que foren necessàries per a garantir, en els casos de baixes o absències continuades i habituals del professorat, el dret a una educació de qualitat dels alumnes, i així minimitzara l'impacte negatiu que en ells pogueren tenir estes situacions, com a conseqüència del canvi continu de docent.

L'administració implicada, en el preceptiu informe que ha d'emetre sobre l'acceptació o no de la recomanació que li havia estat dirigida, la va acceptar plenament, i es va comprometre plenament a adoptar les mesures necessàries per a minimitzar l'impacte negatiu causat per les baixes laborals de caràcter continu o permanent.

Com en anys anteriors, el procés d'adjudicació de llocs escolars ha motivat la tramitació de nombroses queixes per part d'esta institució, en les quals els pares manifesten la seua disconformitat amb el resultat d'este procés administratiu d'assignació, per no obtenir una plaça educativa al centre escolar de la seua preferència, que havien sol·licitat en primera, segona o tercera opció. Esta problemàtica va ser la que va plantejar l'autor de la queixa núm. 041281, en la qual la seua promotora manifestava que el seu fill no havia estat acceptat en cap centre escolar del seu districte. Al·legava que, en este, només hi havia una oferta de 100 places al col·legi de jesuïtes i que a les zones limítrofes tampoc existia oferta de llocs escolars.

A causa de això, es queixava que el seu fill encara no tenia assignat un lloc escolar. Així mateix, denunciava les falsificacions —qualificades com a generalitzades— dels documents que s'han d'aportar per a accedir als llocs escolars, amb els consegüents perjudicis que això ocasiona per a qui actua d'acord amb el dret.

De la comunicació rebuda de la Direcció Territorial de la Conselleria d'Educació a Alacant es deduïx que la Conselleria d'Educació va observar, en el procés d'admissió d'alumnes als centres escolars sostinguts amb fons públics de la Comunitat Valenciana, la normativa vigent a este efecte, i especialment, les prescripcions contingudes en el Decret 27/1998, de 10 de març.

En este expedient vam informar l'interessat que, de l'estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

En concret li vam indicar que, d'acord amb el marc normatiu vigent, els poders públics han de garantir l'efectiu gaudi del dret a l'educació, reconegut en l'art. 27 de la Constitució espanyola i que això genera, immediatament, el dret a un lloc escolar, però en cap cas, un dret a un lloc escolar determinat, de la preferència de l'interessat. Precisament per això, l'Administració educativa complix la seua obligació quan garantix un lloc escolar d'acord amb els principis d'igualtat i d'imparcialitat.

Així mateix, la vam informar que l'Administració Educativa implicada li havia comunicat el règim de recursos previstos contra les seues decisions d'escolarització, sense que a data de resoldre la queixa constara la presentació d'estos, de manera que l'acte havia esdevingut ferm, en el sentit de consentit.

Com que la interessada no havia aportat, d'altra banda, noves dades que desvirtuaren allò assenyalat per l'administració educativa en el seu informe o que aconsellaren la continuació de les nostres investigacions, vam tancar l'expedient.

Ens vam dirigir en demanda d'informació a la Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport a València, amb motiu de la queixa núm. 041282, en la qual els seus promotors manifestaven substancialment que els seus fills no havien estat admesos en cap plaça d'escolarització per a tres anys dels tres centres escolars triats. Segons afirmaven, se'ls havia insinuat que aquells serien escolaritzats en centres educatius situats fora del seu barri. Això podia provocar seriosos trastorns familiars, a

causa del fet que cap de les tres mares tenia mitjans (vehicle propi) per a dur els seus fills a estos centres. De la mateixa manera, manifestaven com d'irraonable els sembla esta situació, tenint en compte que hi ha quatre centres educatius pròxims als seus domicilis.

Finalment, posaven de manifest la discriminació que es produïa cap a la mestressa, ja que, a diferència de la mare que treballa, no rep cap punt en el sistema d'adjudicació de lloc escolar.

Admesa i tramitada la queixa, no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris dels interessats, atés que l'administració va aplicar les prescripcions legals vigents en la matèria, i va oferir als interessats places escolars en diversos centres del municipi, que no van ser, però, acceptats per ells.

En concret, vam informar els interessats que l'existència, en determinats centres escolars, d'una demanda de llocs escolars superior a l'oferta que se'n realitza, determina, lògicament, que s'hagen d'adoptar criteris que permeten decidir, en cada singular ocasió, a quins sol·licitants se'ls ha d'atorgar alguna de les places existents.

En conseqüència, si bé és cert que, d'acord amb la Constitució espanyola, tothom té dret a l'educació i per tant a un lloc escolar, no deixa de ser per això menys cert que d'això no es deriva per als titulars d'este dret subjectiu un, valga la redundància, dret a un lloc escolar determinat.

En este sentit, per tant, vam comunicar als interessats que l'administració complix les seues obligacions legals quan, al sol·licitant d'una plaça d'educació infantil, li assigna un lloc escolar, fent efectiu el gaudi d'aquell dret, i hi observa, al llarg d'este procés d'adjudicació, una actuació objectiva i lliure d'arbitrarietat, ajustada als criteris legals establits legalment.

D'altra banda, amb relació a la possible discriminació de la mestressa de casa, consideràvem que calia fer notar que la puntuació i, amb això, el tracte de favor que s'efectua amb relació als pares que treballen, constituïx un tracte diferenciat assentat en criteris objectius i plenament raonables.

En efecte, els canvis socials observats per la societat espanyola en els últims temps i, especialment, la progressiva incorporació de la dona al mercat de treball, han determinat una evident potenciació de l'educació escolar en fases cada vegada més avançades a l'edat d'escolarització obligatòria, davant la impossibilitat dels progenitors de tenir cura al llarg de tota la jornada dels seus fills.

Això ha provocat que, en honor a la defensa de l'interés del menor i en pro de fer compatible la vida laboral i la familiar que redunde en la plena igualtat entre home i dona, una de les actuacions essencials que han d'observar els poders públics siga la remoció, també en l'àmbit educatiu, dels obstacles que puguen oposar-se a la plena consecució d'aquells dos objectius.

La discriminació positiva que la legislació vigent estableix a favor de les famílies els progenitors de les quals treballen ha d'emmarcar-se en la consecució d'estos objectius i, per tant, ha d'entendre's plenament acceptable i legítima. Com ha establert el Tribunal Constitucional, el principi d'igualtat fa referència inicialment a la universalitat de la llei, però no prohibeix que el legislador considere la necessitat o la conveniència de diferenciar situacions distintes i de donar-los un tractament divers; el que prohibeix en definitiva el principi d'igualtat jurídica és la discriminació, és a dir, que la desigualtat de tractament legal siga injustificada per no ser raonable. La necessitat d'assegurar la satisfacció de l'interés del menor i la plena igualtat de la dona convertixen, però, en raonable, esta previsió legislativa.

Com que els interessats no havien aportat, d'altra banda, noves dades que desvirtuaren allò assenyalat per l'administració educativa en el seu informe o que aconsellaren la continuació de les nostres investigacions, vam tancar el l'expedient.

1.2. Instal·lacions docents

En l'Informe anual corresponent a l'any 2003, informàvem de la tramitació de la queixa núm. 031342 (Informe anual 2003, pàg. 223), en la qual el seu autor substancialment exposava que, a conseqüència de la necessitat de derrocar les finques confrontants al CP Ausiàs March, va haver de posposar-se l'inici del curs escolar, previst segons Resolució, de 29 de maig de 2003 de la Direcció General de Centres Docents per al dia 8 de setembre, fins que foren solucionats els inconvenients originats per la demolició de les finques confrontants.

Sense perjudici que el text complet de la resolució pugui consultar-se en l'annex corresponent d'este Informe, interessa ressaltar que esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Alboraia que, en casos com l'analitzat, adoptara les mesures d'organització i de programació que foren necessàries per a evitar que el dret a una educació de qualitat es vegera afectat per l'existència de possibles contratemps en el procés d'execució de les polítiques municipals d'obres.

La nostra recomanació s'assentava bàsicament, com ja avançàvem en l'Informe anual de 2003, en el reconeixement de l'obligació que correspon als poders públics d'evitar que, com a conseqüència de la necessitat de realitzar obres als centres docents o als seus voltants, es produïsquen situacions de provisionalitat, mitjançant la confecció dels adequats programes de previsió i autoorganització que eviten —en la mesura que siga possible— l'afectació als serveis educatius o com a mínim que esta, en cas que siga inevitable, tinga la mínima incidència sobre l'activitat docent.

D'acord amb estes consideracions, i encara que no es poden deixar de reconèixer els esforços realitzats per l'Ajuntament d'Alboraia per a pal·liar en la mesura que siga possible els efectes negatius causats pel retard en l'execució dels treballs d'enderrocament i desenrunament de la finca confrontant amb el col·legi, tant en el pla educatiu com pel que fa a l'estricta seguretat dels alumnes, consideràvem que també s'havia de subratllar la necessitat que este tipus d'actuacions, en nom de la protecció del dret a l'educació de qualitat, es trobaren sotmeses a una més estricta programació quant

a la seua fase d'execució, i s'haguera de preveure i oferir, per això, immediatament, solucions alternatives als possibles contratemps que vagen produint.

En el preceptiu informe sobre l'acceptació o no de la Recomanació que li va ser dirigida, l'Ajuntament d'Alboraia va acceptar plenament les consideracions realitzades per esta institució, i es va comprometre a vetlar, per mitjà d'una adequada política de programació i previsió de les obres en centres escolars, pel dret a una educació de qualitat dels alumnes escolaritzats al municipi.

Les discrepàncies amb la ubicació triada per l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona per a construir un nou centre educatiu (CP Mas de Tous) van motivar la tramitació de la queixa referenciada amb el núm. 040297. L'autora d'esta queixa, en el seu escrit inicial, ens indicava que, com a conseqüència de l'augment de la població i de la consegüent massificació escolar que això havia produït, es va construir un nou centre educatiu en la localitat, i s'hi va situar, per decisió de l'Ajuntament, fora del nucli urbà.

A causa de això, els xiquets que van ser assignats a este centre havien de desplaçar-s'hi diàriament, per a això havien de creuar una zona industrial on circulaven camions de gran tonatge, màquines transportadores, instruments de càrrega i descàrrega i on hi ha portes abatibles, tot açò impedia que els alumnes pogueren accedir a este centre educatiu en condicions de seguretat. A més, i en la via que conduïx al col·legi, la interessada ens indicava que existia un encreuament de camins on es desenvolupa la mateixa activitat industrial, amb mala senyalització i gran activitat circulatòria.

De la mateixa manera, la interessada ens informava que, després d'una gran activitat negociadora entre l'Ajuntament, els membres del Consell escolar i l'AMPA, es va arribar a un principi d'acord amb el Sr. alcalde, segons el qual l'Ajuntament es comprometia a fer uns accessos en condicions òptimes de seguretat per als alumnes, així com a garantir un servei de transport escolar en règim de gratuïtat per als seus beneficiaris.

Admesa i tramitada la queixa, del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i de la informació facilitada per l'administració afectada, no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

En efecte, en aquest expedient de queixa eren bàsicament tres les qüestions que es plantejaven pels interessats: en primer lloc, l'oportunitat de la ubicació del centre escolar fora del nucli urbà; en segon lloc, la gratuïtat del servei complementari de transport escolar per als alumnes del nou centre educatiu i, en tercer lloc, l'execució de les obres d'adequació i de millora dels accessos al centre educatiu.

Respecte de la primera qüestió plantejada, la normativa educativa és clara a l'hora d'atribuir als ajuntaments l'obligació de cooperar amb les administracions educatives en l'obtenció dels solaris necessaris per a la construcció de nous centres docents (Disposició addicional dissetena de la LOGSE). D'acord amb esta normativa, doncs, les corporacions municipals han de prestar la seua assistència activa a l'hora d'aconseguir els terrenys en els quals hagen de situar-se els centres escolars, i posar-los a la

disposició de l'administració educativa competent (en este cas, la Conselleria d'Educació).

No obstant això, l'elecció dels solars concrets que hagen de ser objecte de cessió a l'administració educativa és una qüestió que es troba sotmesa —dins els límits legals que en este apartat preceptua la normativa vigent pel que fa a això— a la lliure apreciació de l'ajuntament, i integrar una parcel·la més de les facultats d'autoorganització amb la qual han de comptar totes les corporacions locals en l'exercici de les seues responsabilitats de govern.

A causa de això, l'elecció realitzada per l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona a favor de la cessió dels solars situats als afores del municipi i en detriment d'altres possibles ubicacions, és una qüestió que escapa de l'àmbit d'intervenció d'esta Sindicatura, en constituir el mer exercici d'una funció d'autoorganització. Com ja té declarat esta Sindicatura, no constituïx la seua funció resoldre els desacords o les disconformitats que puguen tenir els diversos col·lectius socials amb els criteris d'organització triats per l'administració pública.

Pel que fa a la segona de les qüestions (gratuïtat del servei de transport escolar) l'anàlisi de l'actuació realitzada per l'administració afectada ha de partir de la fixació del marc normatiu vigent en esta matèria, que determine quines són les obligacions que corren a càrrec d'esta, i per contraposició, quins són els drets dels administrats que, si escau, hagueren pogut eventualment haver-se vist afectats. El règim jurídic del servei complementari de transport escolar apareix regulat per la LOGSE i, en l'àmbit específic de la Comunitat Valenciana, per la Resolució, de 17 de juny de 2003, de la Direcció General de Centres Docents. D'acord amb el sistema dissenyat per normes, l'administració educativa es troba obligada a oferir als alumnes d'ensenyament obligatori el servei de transport escolar en tots aquells casos en els quals estos es troben matriculats en un centre educatiu situat fora del seu municipi de residència.

Ampliant el sistema de prestació d'este servei, als centres docents de la Comunitat Valenciana l'obligació de l'administració educativa es vincula a dos requisits: que l'alumne que sol·licita el servei es trobe matriculat en un nivell obligatori del sistema educatiu, d'una banda, i que el seu domicili habitual es trobe a una distància igual o superior als tres quilòmetres del centre educatiu que li haguera estat assignat.

D'estes normes es deduïx, doncs, que l'administració educativa tan sols té l'obligació de prestar el servei complementari de transport escolar en aquells casos en els quals un alumne matriculat en un nivell obligatori d'ensenyament residisca a més de tres quilòmetres del centre d'educació que li haja estat assignat.

En conseqüència, i com bé argumentava en el seu informe la Direcció General d'Ensenyament de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, l'administració educativa no estaria obligada, en el cas plantejat, a prestar este tipus de servei.

Per la seua part, i amb relació a les obligacions i l'actuació de l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona en este cas, s'ha d'assenyalar l'absència d'una obligació legal, imposada a este, amb relació a l'exercici d'esta activitat de prestació de serveis. En efecte, i com

apunta en el seu informe l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona, la regulació del servei de transport en l'àmbit municipal apareix regulat en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, que en el seu art. 26 estableix expressament, en la lletra d) del seu apartat primer, que els municipis de població superior als 50.000 habitants han de prestar el servei de transport col·lectiu urbà de viatgers.

No obstant això, i en no superar l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona esta població, es dedueix que la realització d'este servei no revestix caràcter obligatori per al Consistori, i la seua prestació és una qüestió que, a causa de això, pertany a l'estricta àmbit de l'exercici de les funcions de govern local i, per tant, de la gestió pressupostària dels fons públics.

En conseqüència, i de la simple lectura dels arguments legals aportats, és possible deduir que cap de les dos administracions que pogueren veure's implicades en l'execució del servei de transport per als alumnes del CP “ Mas de Tous” té l'obligació legal de prestar-lo; la decisió de prestar-lo o no constituïx una decisió estrictament vinculada a criteris d'oportunitat i de disponibilitat pressupostària, en el marc de les facultats d'autogovern i autoorganització que correspon a qualsevol corporació local. En este cas, la política pressupostària adoptada per l'Ajuntament consistix a subvencionar part de les despeses de transport escolar que han d'assumir els alumnes del municipi, i esta decisió és doncs la plasmació legítima de la política local en esta matèria.

Des d'este punt de vista, i igual que ocorria doncs amb la qüestió abordada en primer lloc, vam insistir que no constituïx una funció d'esta Sindicatura resoldre els desacords o les disconformitats que puguen tenir els diversos col·lectius socials amb els criteris d'organització i de gestió dels recursos públics triats per l'administració.

Pel que fa a la tercera de les qüestions —execució de les obres de millora i condicionament dels accessos al centre educatiu— l'informe de l'Ajuntament indicava expressament que els treballs de condicionament, en el moment d'emetre el primer dels informes sol·licitats, es trobaven en fase de recepció.

En la seua comunicació d'11 d'agost de 2004, el Consistori ens assenyalava, però, que les obres d'urbanització de la zona per a dotar-la de tots els serveis necessaris amb què ha de comptar el sòl urbà, va ser escomesa en tres fases i conformement als plans parcials d'obres i de serveis aprovats. En este sentit, l'Ajuntament ens remetia adjunt a esta comunicació l'acta de recepció de les obres, que va tenir lloc el 12 de març de 2004.

Pel que fa referència als accessos del col·legi, l'Ajuntament, com vam assenyalar, davant la possibilitat que no es trobaren finalitzades per a l'inici del curs escolar, havia previst un sistema alternatiu que tendia a minimitzar els perills que pogueren derivar-se de l'estat inconclús de les obres d'adequació.

Per tot això, de l'estudi dels documents que integren l'expedient, es dedueix que l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona va complir puntualment l'obligació que incumbix les administracions públiques, en l'àmbit educatiu, de vetlar per la seguretat i la integritat física dels alumnes, que, com en este cas, pogueren veure's afectats per uns accessos especialment perillosos o mal condicionats.

En conseqüència, i com que l'interessat no havia aportat, d'altra banda, nous elements que aconsellaren la continuació de les nostres investigacions, vam tancar l'expedient.

Continuen en tramitació les queixes referenciades amb els números 040373, 040826, 041060 i 041151.

En la queixa núm. 040373, el seu autor exposava que des de fa anys s'està sol·licitant l'ampliació i l'adequació dels espais de l'esmentat centre educatiu.

Com a conseqüència d'estes peticions, i a través de l'Excm. Ajuntament d'Alacant, ens vam assabentar que el projecte d'adequació del col·legi es trobava inclòs en els Plans d'Adaptacions de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per a l'any 2001, i que este Consistori havia acordat la cessió dels terrenys confrontants al centre a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a fi d'ampliar el col·legi públic El Palmerar (Alacant).

En el seu escrit, l'interessat ens feia constar que, mitjançant comunicació de 21 de març de 2003 del director general de Centres Docents de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, l'informava, d'una banda, que l'ampliació i l'adequació del CP El Palmerar seria considerada en futures programacions d'esta Direcció General: i d'altra banda, que respecte de l'adequació provisional i urgent del terreny cedit per l'Ajuntament d'Alacant, es demanaria informe sobre la seua viabilitat a la Direcció Territorial de Cultura i Educació d'Alacant, amb caràcter previ a la determinació de les actuacions que calia realitzar.

Admesa a tràmit, vam sol·licitar informe a la Secretaria Autonòmica d'Educació de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, que ens va indicar que ja havia encarregat la redacció d'un projecte de tancament del solar, a l'efecte d'ampliar la superfície del solar en el qual està situat el centre. Així mateix, se'ns indicava que les obres de millora i d'ampliació del centre es realitzarien una vegada completada l'anterior actuació, i el perfil previst era de 6 unitats d'educació infantil i 12 unitats d'educació primària.

Rebut este informe, i amb la finalitat de completar la informació necessària per a la resolució de la queixa, vam sol·licitar a l'administració afectada que ens ampliara el seu informe inicial, i vam fer indicació expressa dels punts següents:

- a) Directrius generals de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport en matèria d'infraestructures docents, i en concret, en matèria de construcció de centres docents. En particular, li vam sol·licitar que ens informara dels criteris referents al nombre d'alumnes que ha de reunir una determinada zona perquè es dote d'un centre educatiu.
- b) Estudi particularitzat de la situació per la qual travessa el barri de Sant Gabriel d'Alacant; i en particular, informació sobre nombre de nens en edat escolar que residixen a esta zona, nombre de places escolars oferides en esta i, si escau, dèficit existent en este aspecte, així com les concretes mesures previstes per a

pal·liar esta situació, amb indicació del pla d'actuació i la seua programació en el temps.

- c) Respecte de les infraestructures ja existents, li vam demanar que ens informara detalladament de la seua adequació a tots i cadascun dels requisits mínims que, segons la legislació vigent (RD 1537/2003), han de reunir els centres educatius destinats a impartir els cicles d'educació obligatòria. En cas que de les dades anteriors s'observen deficiències, li vam demanar que ens informara, així mateix, dels plans d'actuació previstos per la Conselleria, amb indicació expressa de la seua fase d'execució.
- d) Rebuda la contestació a la nostra petició, i davant la falta d'alguna de les dades sol·licitades, vam cursar una nova petició d'informe, i ens trobem, en el moment d'acabar este Informe, esperant la contestació de l'Administració afectada.

En demanda d'informació ens vam dirigir a la Direcció General d'Ensenyament de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport amb motiu de la queixa núm. 040826 i acumulades, en la qual els seus autors ens manifestaven que el Centre d'Educació Especial Miguel de Cervantes, que és un CEE amb més de 25 anys d'existència, al qual acudixen 64 alumnes de tota la comarca, amb necessitats educatives molt greus i permanents, passa en l'actualitat per una situació de deficiències en les seues infraestructures i massificació d'alumnes.

Amb relació a les infraestructures, el canvi del perfil de l'alumnat en els últims temps havia determinat que el centre no estiguera preparat per a albergar bona part dels estudiants, que es trobaven freqüentment amb barreres arquitectòniques dins el centre, que els impedia l'autonomia dels seus desplaçaments, la realització d'activitats escolars i el desenvolupament de programes de control d'esfínters. Addicionalment, s'assenyalava que estes barreres arquitectòniques posaven en perill, sovint, la integritat física dels alumnes.

Amb relació a la massificació que experimenta el centre, es ressenyava que en els últims cursos la matrícula al centre havia augmentat espectacularment, de manera que el centre no tenia ja aules lliures. Tot això es veia agreujat, a més, per l'entrada en vigor de la LOGSE, ja que segons les seues previsions els alumnes poden romandre escolaritzats al centre des dels tres anys fins als 21 anys.

Segons el relat de l'autor, tot això unit, havia creat una situació que qualificava d'insostenible, que havia estat posada en coneixement, tant de l'Ajuntament com de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, sense que cap d'estos organismes haguera donat una solució al problema denunciat.

Sobre la base d'estes consideracions, es reclamava la millora de les instal·lacions del centre educatiu, a fi de condicionar-les a les veritables necessitats educatives de l'alumnat i el desdoblament del centre en dos.

En la comunicació rebuda de l'Administració afectada s'indicava que l'Ajuntament d'Elda es faria càrrec de reparar totes les deficiències detectades al centre esmentat, en

virtut del compromís contret amb la Conselleria per compensar la inversió que esta havia realitzat prèviament al CP Pare Manjón d'Elda.

D'acord amb això, ens vam dirigir novament a la Direcció General d'Ensenyament perquè ens informara de les actuacions realitzades en este sentit per l'esmentat consistori.

A data de tancament d'este Informe, ens trobem en l'espera de rebre l'informe sol·licitat a esta administració.

La situació de les infraestructures educatives a la ciutat de Torrevieja constituïx el nucli essencial de la queixa núm. 041060, que continua, en el moment de tancar este Informe anual, en tramitació. En este expedient de queixa, l'interessat ens manifestava que l'augment de la població de Torrevieja, que havia implicat el correlatiu augment d'escolars a la localitat, no s'havia vist acompanyat de la corresponent dotació d'infraestructures i de personal escolars necessaris. Esta situació havia conduït a la instal·lació en col·legis i instituts d'aules prefabricades (en concret, s'indicava l'existència de tres centres d'estes característiques, dos d'educació infantil i primària i un de secundària, s'afirmava que per a cursos esdevenidors estos centres serien elevats al nombre de cinc). A això, s'ha d'unir la presència d'alumnes no hispanoparlants que s'incorporen a mitjan curs escolar, sense que existisca una previsió per a atendre estes realitats.

Segons s'exposava, esta situació d'absència de mitjans materials i personals acabava redundant en una disminució de la qualitat de l'educació, amb un important augment de l'absentisme escolar.

En el seu corresponent informe, la Secretaria Autonòmica d'Educació ens participava de l'estat actual de les instal·lacions escolars en este municipi i de les seues previsions d'actuació, bàsicament centrades en la construcció de tres nous centres educatius d'educació infantil i educació primària i en l'ampliació i la millora d'una altra ja existent.

En la queixa referenciada amb el núm. 041151, el seu autor substancialment manifestava que tots els dimarts s'instal·lava el mercat municipal al carrer en el qual té les seues portes el Col·legi Oleza, cosa que hi ocasiona les consegüents molèsties i trastorns a pares i alumnes. S'al·legava, d'esta forma, que l'entrada del col·legi quedava freqüentment bruta amb les restes de verdures i llegums, es dificultava l'accés dels escolars al centre educatiu i es bloquejava l'eixida d'emergència, amb el més que sabut risc que això podria ocasionar en cas d'haver d'evacuar-se el col·legi.

Amb motiu d'esta situació, s'havia presentat, el dia 11 de desembre de 2002, un escrit a la Regidoria d'Educació i el 21 d'octubre, sengles escrits dirigits a l'Ajuntament d'Orihuela i novament a la Regidoria d'Educació, sense que a data de presentació de l'escrit, i a pesar del temps transcorregut, hagueren obtingut contestació.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i a l'Ajuntament d'Orihuela.

En la comunicació rebuda de l'Ajuntament d'Orihuela, esta administració manifestava la seua voluntat de “valorar les possibles alternatives” per solucionar la problemàtica plantejada, i afegia a continuació que esta tasca presentava una enorme complexitat.

Com que vam considerar que la resposta de l'Ajuntament era excessivament genèrica i imprecisa, ens vam dirigir novament a esta administració, i li vam sol·licitar que ens remetera documentació suficient en la qual s'acreditara la valoració concreta de la situació per la qual passa el centre educatiu com a conseqüència de la instal·lació del mercat municipal (nombre de llocs instal·lats enfront d'este, molèsties que poden generar en l'accés a este...), dels drets contraposats que pogueren veure's afectats i de la seua ponderació; del tractament del problema realitzat per l'Ajuntament fins a la data, i especialment, de les queixes rebudes pel consistori, com també de les mesures adoptades per a resoldre-les i de les mesures alternatives possibles i concretes considerades per l'Ajuntament per a la solució del problema.

A data de tancament d'este Informe anual ens trobàvem en l'espera de rebre la informació sol·licitada a l'Ajuntament d'Orihuela.

1.3. Ajudes, beques i subvencions

Amb relació a la queixa núm. 031325 (Informe anual 2003, pàg. 230), vam dictar resolució, sobre la base dels arguments avançats en l'Informe anual de l'any precedent, en la qual suggeríem a l'Ajuntament de Chella que adoptara les mesures que foren necessàries perquè la política de beques i d'ajudes a l'estudi per a l'alumnat del col·legi concertat Obreres del Cor de Jesús, o de qualsevol altre centre educatiu de la localitat, es fonamentara en criteris basats en les necessitats econòmiques manifestades pels sol·licitants, de manera que l'accés a l'educació poguera ser plenament garantit a tots els alumnes en condicions d'igualtat efectiva.

Remesa la resolució a l'administració afectada, li sol·licitàrem l'emissió de l'informe, preceptiu legalment, en el qual ens manifestara l'acceptació de la recomanació que es realitzava, o si escau, les raons que considerara per a no acceptar-la.

A pesar d'esta petició expressa, i una vegada realitzats els corresponents requeriments, tant per via postal com telefònica, l'Ajuntament de Chella no va emetre l'esmentat informe preceptiu, per la qual cosa i atés que no consideràvem justificada la no-contestació de la referida resolució, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, li vam comunicar que la seua actitud hostil es reflectiria en l'informe anual que es presentarà a les Corts Valencianes.

En la queixa núm. 040795, la interessada ens indicava que era mare acollidora d'un menor, que la seua guarda corresponia a la Generalitat. Segons ens indicava la interessada, en el curs acadèmic 2003/2004 se li va denegar una beca d'estudis per superar la unitat familiar el límit de renda establert legalment per a gaudir-ne.

Admesa i instruïda la queixa, la Secretaria Autonòmica d'Educació ens va remetre informe, en el qual ens indicava que el menor, en correspondre la seua guarda a la Generalitat Valenciana, no podia computar-se com a membre de la unitat familiar. En conseqüència, i a la vista de l'error produït, l'administració implicada va tornar a proposar al Ministeri d'Educació, Cultura i Esport el menor per a ser beneficiari de la beca d'estudis, esta circumstància va motivar el cessament de les nostres actuacions per haver-se solucionat el problema plantejat per l'interessat.

En el seu escrit inicial de queixa, els promotors de la queixa referenciada amb el núm. 041201 exposaven substancialment que la convocatòria publicada per la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de la Generalitat Valenciana sobre ajudes de menjador escolar per al curs 2004/2005 exigiria com a requisit per a la seua concessió, la presentació del NIE per part dels pares, amb l'advertiment exprés que “no val el passaport”.

Al·legaven els interessats en el seu escrit que això podria provocar una vulneració del dret a l'educació dels menors, que es veurien amb això privats del servei complementari de menjador en aquells casos en els quals els pares, atesa la seua situació irregular al nostre país, no pogueren presentar esta documentació. Entenien els interessats, en este sentit, que el dret a l'educació es predica en la nostra legislació per a tots els menors, sense que esta pugua veure's limitada sobre la base de consideracions vinculades a la situació administrativa d'estada dels seus pares a Espanya.

A la vista d'este escrit, i una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar informació a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport. En el seu informe, esta administració ens indicava que, des de la Secretaria Autonòmica d'Educació, es compartien plenament els raonaments expressats per la promotora de la queixa en el seu escrit inicial. No obstant això, necessitaven un temps per a “realitzar consultes a les administracions corresponents a fi de determinar la factibilitat legal per a introduir, si escau, la modificació sol·licitada”.

Transcorregut un raonable període de temps, ens vam dirigir novament a esta administració, amb la finalitat que informara a esta institució del resultat de les consultes realitzades i de les decisions adoptades amb relació al canvi de la normativa indicada.

A la data de tancament de l'Informe anual, ens trobem en l'espera de rebre la informació sol·licitada de l'administració implicada.

Una problemàtica similar a l'anterior es va plantejar amb motiu de la queixa núm. 041212. En este expedient, la seua promotora manifestava que la seua filla, menor d'edat, es trobava matriculada en un institut sostingut amb fons públics de la Generalitat Valenciana des del curs acadèmic 2003/2004. Segons indicava la interessada, amb motiu de la convocatòria d'ajudes per a l'adquisició de llibres escolars, va intentar presentar la corresponent instància per ser-ne beneficiària, amb el resultat que el centre educatiu es va negar a recollir-la. El motiu que addueix a l'institut és que no presentava el número d'identificació d'estrangeria (NIE), com requerien les bases de la

convocatòria. La interessada entenia que este requisit era il·legal, atés que els menors tenen dret a l'educació pel fet només de la seua permanència a Espanya.

Posats en contacte amb la Secretaria Autonòmica d'Educació, esta Administració educativa ens va informar que s'havia corregit l'error d'interpretació de la Resolució, de 15 de març de 2004, de la Secretaria d'Estat d'Educació i Universitats per la qual es convocaven estes ajudes per a l'adquisició de llibres de text i material didàctic complementari, de manera que la interessada havia pogut presentar la sol·licitud per a beneficiar-se'n.

1.4. Serveis complementaris de transport i menjador escolar

Com en anys anteriors, la problemàtica plantejada pel servei complementari de transport escolar en el nivell d'educació infantil ha estat objecte d'una especial anàlisi per part d'esta institució.

Com ja vam tenir ocasió de posar en relleu en l'Informe anual corresponent a l'any anterior, esta problemàtica constituïx, en l'àmbit educatiu, un dels principals focus de debat i preocupació social, atesa la configuració que la nostra societat ha adquirit en els últims temps i les noves necessitats que esta ha fet nàixer en les famílies amb fills menors, inclosos en el tram d'edat dels 3 als 6 anys.

Paradigma de les implicacions que el servei de transport escolar està cridat a complir en la satisfacció del dret a una educació de qualitat del que són titulars els alumnes de la nostra Comunitat, el constituïx l'expedient de queixa núm. 031511. En este, la seua autora, mare d'un fill de quatre anys d'edat, que cursava estudis d'educació infantil al CP El Palmerar d'Elx, ens exposava que per a accedir al centre educatiu existix un únic mitjà de transport subvencionat per la Conselleria, destinat en principi als alumnes pertanyents a nivells obligatoris.

D'acord amb les necessitats dels alumnes dels nivells d'educació obligatòria, la Conselleria va contractar un servei d'autobús per a 30 places. No obstant això, en el curs acadèmic actual, 21 alumnes dels esmentats nivells educatius van sol·licitar i van obtenir una d'estes places, per la qual cosa —d'acord amb la normativa vigent— 9 alumnes de nivells no obligatoris —educació infantil— podrien beneficiar-se d'este servei.

Segons indicava la interessada, el consell escolar, de conformitat amb el procés establert normativament, va decidir atorgar les places seguint el criteri de l'existència de germans que ja foren usuaris del servei de transport escolar, cosa que va provocar que el fill de la interessada no hi obtinguera plaça.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar l'informe a la Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport a Alacant. En la seua comunicació, l'Administració ens assenyalava que l'alumne cursava estudis d'Educació Infantil, nivell educatiu que segons la LOCE té caràcter voluntari i gratuït, i havia sol·licitat, a través

dels seus progenitors, ser beneficiari del servei escolar de transport, i s'havia denegat inicialment esta sol·licitud, per no existir places vacant en el transport escolar col·lectiu.

L'Administració ens va participar, en este sentit, que la resolució d'esta sol·licitud es va dur a terme segons les previsions de la Resolució, de 17 de juny de 2003, en la qual s'establix, al punt 3.2, el següent: “L'alumnat d'educació infantil o d'altres nivells educatius no obligatoris matriculats en centres públics només podran utilitzar les rutes de transport col·lectiu quan estiga convenientment autoritzat per resolució de la Direcció Territorial de Cultura i Educació i sempre que hi haja places vacants contractades a l'autobús d'acord amb el contracte subscrit per a la prestació del servei i no comporten un canvi en les parades de rutes contractades.

Esta autorització s'atorgarà, si escau, a petició dels pares. El centre docent de destinació ha de tramitar les peticions a la Direcció Territorial de Cultura i Educació, qui les ha de concedir amb caràcter excepcional”.

D'altra banda, l'apartat 3 del punt 3.2 de la Resolució anteriorment esmentada de 17 de juny de 2003, establix expressament que tindran prioritat per a estes autoritzacions especials, en primer lloc, l'alumnat matriculat al mateix centre i, en segon lloc, l'alumnat matriculat en un altre centre de la mateixa ciutat. Dins d'estos dos grups tindrà prioritat l'alumnat de menys edat sobre el de més edat i, entre estos, el que es trobe a més distància del centre. No obstant això, la Direcció Territorial, a proposta del consell escolar, podrà exceptuar d'esta prioritat aquells casos en què concórreguen circumstàncies especials, les quals s'han de valorar individualment.

Sobre la base d'estos arguments legals, l'Administració consignava en el seu informe que, en el este cas, el Consell escolar va donar prioritat a aquelles sol·licituds especials en les quals concorrien circumstàncies específiques, i es van valorar un total de 9 alumnes entre els quals no es trobava el fill de la promotora de la queixa.

En considerar, no obstant això, que l'informe emés per la Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport a Alacant, no aportava les dades suficients per a valorar els fets plantejats en la queixa, el vam requerir —mitjançant un escrit de petició d'ampliació de l'informe inicial— perquè informara expressament esta institució de les dades de cada alumne amb relació als criteris que, legalment, han de determinar la prioritat de les sol·licituds d'autoritzacions especials, així com de les “circumstàncies especials” concurrents que van permetre al consell escolar del centre, a l'empara d'esta mateixa normativa, exceptuar determinats alumnes d'este ordre de prioritats.

De l'informe d'ampliació de dades rebut de la Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport es desprenia que el consell escolar va decidir sol·licitar que “la condició de germà” (d'un alumne que ja fóra usuari del servei complementari de transport escolar) fóra un criteri prioritari al de l'edat dels sol·licitants (de menor a major) i que, com a conseqüència de l'aplicació d'este criteri, el fill de la promotora de la queixa no va resultar beneficiari d'una de les nou places vacants en el servei de transport escolar.

En este cas, consideràvem necessari destacar que la progressiva incorporació dels menors en el sistema educatiu constituïa un assoliment de les societats occidentals que havia culminat, a la fi del segle passat, amb l'extensió, gairebé total, del dret a l'educació a tots els xiquets i les xiquetes immersos en el tram definit com d'escolarització obligatòria. L'accés a la informació, a la cultura i a la formació, juntament amb la possibilitat d'adquisició de valors compartits de contingut ètic i cívic, estan en la base de les finalitats educatives de les societats modernes. Precisament per això, l'obligatorietat i la gratuïtat de l'educació bàsica constituïxen un dels puntals dels actuals estats del benestar a Europa i s'han incorporat al patrimoni cultural comú, i a més, s'han considerat un dels elements més transformadors de les nostres societats.

No obstant això, no es pot desconèixer el fet que, al costat del reconeixement del dret a l'educació com a dret subjectiu, les necessitats d'un sistema productiu cada vegada més divers i sofisticat han contribuït a determinar nous continguts, maneres i formes de fer dels serveis educatius. Per això, i davant la idea que el període educatiu se circumscribia a una determinada etapa de desenvolupament personal, a hores d'ara ens trobem amb noves exigències de formació que s'estenen al llarg de tota la vida.

En la nostra resolució consideràvem que, per tot això, el dret a l'educació no se circumscriu ja tan sols a un període d'edat determinat i vedat precisament en el temps, sinó que, per contra, estes noves realitats han contribuït de manera decisiva a forjar la idea que l'educació és un dret de la persona, que com a tal es troba present independentment de l'edat que esta acredite.

De manera especial, en els últims temps s'ha pres consciència de l'especial importància que l'actuació educativa presenta en els primers anys de vida de les persones. La infància, així, es presenta com una etapa evolutiva de l'ésser humà en la qual les possibilitats formatives es troben especialment accentuades, en ser en este període de temps en què s'establixen les bases de la personalitat futura de la persona i en el qual es marquen els primers i els decisius trets del caràcter, a més de ser una edat en la qual la capacitat i les potencialitats d'aprenentatge són especialment intenses.

Tot això, com posen de manifest els especialistes, determina que l'educació en el període infantil (que abastaria des dels zero fins als sis anys d'edat) adquirisca una importància decisiva i que, d'acord amb això, el dret a l'educació que proclama l'art. 27 del nostre text constitucional siga particularment transcendent i, en conseqüència, els poders públics estan específicament vinculats a la puntual satisfacció d'estes necessitats educatives i a la promoció i dotació dels recursos materials i personals necessaris que facen possible esta satisfacció.

La major exigència i complexitat dels sistemes productius, d'una banda, i de manera especial, la plena incorporació de la dona al món laboral, d'altra banda, han determinat no obstant això, que el sistema educatiu, especialment quan ens referim a l'etapa de zero a sis anys, haja assumit —al costat de la seua original i primigènia funció educativa— una evident i transcendent funció assistencial o de cura dels menors, atesa la impossibilitat dels pares de complir estes tasques, com a conseqüència dels seus horaris laborals.

Dintre d'esta missió de satisfacció tant de les necessitats educatives dels xiquets com de compaginació i d'harmonització de la vida familiar i laboral, resulta evident l'enorme transcendència que presenten els serveis complementaris de transport i menjador escolars. Així, i des del primer punt de vista, l'existència d'una xarxa suficient de transport escolar constituïx un factor essencial que coadjuva a la matriculació del menor als centres educatius, per permetre la seua assistència al centre d'educació infantil més enllà de les concretes disponibilitats horàries dels pares. Amb això, es permet a més —en els casos en els quals els progenitors així ho decidisquen— que el menor assistisca a un servei per a la infància de marcat caràcter educatiu, en lloc dels merament assistencials. Des del segon punt de vista, el servei de transport escolar, en facilitar l'accés del menor al centre educatiu sense la necessària concurrència dels pares, permet evidentment una millor conciliació de la vida familiar i laboral d'estos.

Analitzat d'esta manera, i des del prisma de l'interés educatiu del menor, que, d'acord amb l'art. 27 de la Constitució espanyola, ha de marcar l'actuació dels poders públics en esta matèria, no es podia sinó concloure l'extraordinària importància que per al desenvolupament educatiu del menor estava cridat a complir el servei de transport escolar.

No obstant això, el servei de transport escolar i, més concretament, el seu règim de prestació, ha estat tradicionalment nuat per l'administració al caràcter obligatori o no del cycle educatiu en el qual es trobaren matriculats els seus possibles beneficiaris. D'esta manera, el servei de transport escolar tan sols ha estat considerat una prestació obligatòria per a l'administració educativa en els nivells d'educació obligatòria (en l'actualitat, educació primària i secundària obligatòria), i s'entén per contra que este no era de prestació necessària en els casos dels nivells qualificats com a voluntaris.

Esta orientació no podia ser, però, considerada com a satisfactòria tenint en compte el contingut del dret fonamental a l'educació i de la incidència que, en l'efectivitat i la qualitat d'este, estava cridat a complir el servei complementari de transport escolar.

El servei de transport escolar, igual que l'escolarització en el tram d'edat que transcorre entre els zero i els sis anys, ha de ser efectivament considerat voluntari per als alumnes compresos entre estes edats (i fonamentalment, per a qui exercisca la seua representació legal), però esta no pot implicar, de cap manera, una paral·lela situació de voluntarietat per a l'administració.

Per contra, la voluntarietat que es predica de l'educació infantil, entesa en els seus justos termes, es referix només a la llibertat que assistix als representants legals dels menors l'edat dels quals es trobe compresa entre els 0 i 3 anys, per a decidir si desitgen que els seus fills acudisquen als centres educatius, però una vegada presa per estos la decisió en sentit positiu, l'administració es troba en una situació d'obligació davant d'ells, i està d'esta manera vinculada a oferir als ciutadans que així ho sol·liciten una sèrie de prestacions que asseguren l'efectivitat del dret a una educació de qualitat. Comptat i debatut doncs, la voluntarietat que es predica de l'educació infantil és una voluntarietat referida exclusivament a la decisió de sol·licitar o no la prestació educativa als poders públics, però —de cap manera— una llibertat d'estos últims per a reduir o obstaculitzar la qualitat d'este servei: en este sentit és possible afirmar, per això, que l'educació

infantil és voluntària per als seus beneficiaris, però de prestació obligatòria per als poders públics, amb les mateixes exigències de qualitat que la resta de nivells educatius.

En este sentit, si el dret a l'educació —d'acord amb la seua ubicació en el nostre text constitucional— ha de considerar-se un dret fonamental de la persona i, d'acord amb això, s'entén que els poders públics estan cridats a garantir l'efectivitat de tal dret (art. 27.5 CE “Els poders públics han de garantir el dret de tots a l'educació, mitjançant una programació general de l'ensenyament...”), l'existència en totes les etapes evolutives de la vida de necessitats educatives i, especialment, d'altres potencialitats formatives que presenten els menors de sis anys, comporta l'obligació de l'administració pública de, en honor al compliment de l'activitat de prestació de servei que li ve atribuïda, potenciar i atendre satisfactòriament estes necessitats dels menors.

Com a conseqüència de tot això, no pot compartir-se la visió de l'educació infantil i dels serveis complementaris que hi van units, com a serveis merament assistencials i, per això, de prestació voluntària per a les administracions públiques, de manera que estes complisquen els seus deures assignant recursos i satisfent necessitats tan sols en la mesura que ho permeten “els excedents de recursos” que es deriven de la prestació educativa qualificada d'obligatòria. Per contra, l'adequada satisfacció de les obligacions que en matèria educativa es deriven del nostre text constitucional, i que es concreten en haver de permetre el lliure desenvolupament de la personalitat del receptor de les prestacions educatives, exigix dels poders públics una potenciació i una millora dels recursos destinats a l'activitat educativa, d'acord amb la importància que esta presenta per a la consecució d'aquell objectiu constitucional.

Passant del marc d'estes primeres i transcendents reflexions sobre l'abast que ha de concedir-se al terme “voluntari” en el nivell educatiu de l'educació infantil, el marc normatiu en matèria de servei complementari de transport escolar apareix integrat per la Resolució, de 17 de juny de 2003, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport i, en allò no regulat per ella, amb caràcter supletori, pel Reial Decret 443/2001, de 27 d'abril, sobre condicions de seguretat en el transport escolar i de menors.

La Resolució, de 17 de juny de 2003, reprén de manera clara i expressa, seguint la filosofia que anteriorment hem esmentat, la prestació del servei complementari de transport escolar a l'obligatorietat del cicle educatiu al qual este vaja destinat, de manera que tan sols en són considerats beneficiaris aquells alumnes que cursen “educació primària, educació especial i educació secundària obligatòria, escolaritzats en un centre públic de titularitat de la comunitat valenciana, el domicili habitual de la qual, segons conste en el certificat de residència, es trobe a una distància de 3 quilòmetres o més del centre escolar que li corresponga”.

D'acord amb esta disposició, per tant, i en el sentit anteriorment apuntat, els alumnes d'educació infantil no són beneficiaris del servei complementari de transport escolar; estos, per contra, tan sols podran fer ús d'este servei en la mesura en la qual això “estiga convenientment autoritzat per resolució de la Direcció Territorial de Cultura i Educació, i sempre que hi hagen existit places vacants contractades a l'autobús d'acord amb el contracte subscrit per a la prestació del servei i que no comporte un canvi en les parades

de la ruta contractada” (apartat 3.2 de la Resolució, de 17 de juny, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport).

Segons esta disposició, per tant, el sistema establert en matèria de transport escolar en el nivell educatiu d'educació infantil és un sistema bàsicament residual: les contractacions de places i rutes s'han de dur a terme exclusivament en funció de les necessitats que presenten els alumnes dels nivells qualificats com a educació obligatòria, mentre que els alumnes d'aquell altre nivell tan sols podrien tenir accés a les vacants que deixaren els alumnes d'este altre.

Davant la possibilitat que, atés el limitat nombre de vacants, les sol·licituds d'autoritzacions especials siguen superiors a les vacants, la Resolució, de 17 de juny de 2003, estableix en este mateix apartat uns criteris de prioritat de les sol·licituds, que permeten decidir quins alumnes han d'accedir a estes vacants i quins alumnes n'han de quedar relegats. Estos criteris de prioritat es concreten en la preferència dels alumnes matriculats al mateix centre, en primer lloc, i en els alumnes matriculats en un altre centre de la mateixa ciutat, en segon lloc, davant d'alumnes que no reuneixen estos requisits.

Al seu torn, i entre els alumnes que complisquen estos requisits (per exemple, dos alumnes que es troben matriculats al mateix centre), s'estableix la prioritat de l'alumne de menys edat sobre el de més edat i de l'alumne que es trobe a més distància del centre, davant del que es trobe menys allunyat.

Este sistema de prioritats es completa, no obstant això, amb una clàusula final que permet que “la Direcció Territorial de Cultura i Educació, a proposta del consell escolar, podrà exceptuar d'esta prioritat aquells casos en els quals concórreguen circumstàncies especials, que s'han de valorar individualment”.

La finalitat d'esta clàusula, com es desprén del mandat que les circumstàncies especials que aconsellen la derogació dels criteris generals de prioritat es valoren individualment, rau a permetre una major llibertat a l'hora d'adjudicar places en el servei de transport escolar en aquells casos en els quals la presència d'una circumstància especial en un alumne concret i determinat determine una necessitat de canviar les prioritats legals i abstractament establides, per facilitar l'accés d'este al centre educatiu. D'això es deriva que la finalitat d'esta clàusula no és la de permetre un canvi dels criteris de prioritat, sinó més correctament, la de permetre que, respectant les prioritats general establides d'acord amb estes normes, aquells alumnes que presenten una especial situació de necessitat puguen accedir al transport independentment que, segons estos criteris generals, li corresponguera o no una plaça.

En el supòsit analitzat, això no obstant, els casos especials als quals es referix la norma no van ser valorats individualment, sinó que per contra el consell escolar del centre va establir una alteració en els criteris de prioritat i hi va introduir, en substitució dels legalment vigents, uns altres basats en la preferència d'aquells alumnes que tingueren germans que ja foren beneficiaris del servei de transport escolar. Amb esta actuació es produïx una alteració substancial del contingut i abast que creiem que ha de concedir-se a la clàusula final de l'apartat tercer de la Resolució, de 17 de juny de 2003, la qual

—com a excepció i derogació que és dels criteris generals fixats normativament— ha d'interpretar-se sempre restrictivament, en poder afectar els drets d'aquells altres alumnes que, aplicant els criteris legals, tindrien la possibilitat d'ocupar la vacant.

En tot cas, no es pot deixar de reconèixer que la indefinició de la fórmula legal emprada per la resolució objecte de comentari consent altres possibles interpretacions d'esta clàusula, i esta circumstància és precisament aquella que més objeccions ha de provocar.

La regulació legal que del procés de reconeixement del dret al servei de transport escolar realitza la Resolució, de 17 de juny de 2003, de la Conselleria de Cultura i Educació és parcial i incompleta i, a causa de això, pot provocar —en determinades ocasions— resultats que podrien conduir a situacions d'arbitrarietat.

L'especial importància que el servei de transport escolar té en la satisfacció del dret a una educació de qualitat, d'una banda, i de manera especial, la cada vegada major demanda que se n'aprecia en els nivells no obligatoris d'educació infantil, que provoca que la majoria de vegades la demanda siga superior a l'oferta i que, per això, s'hagen de prioritzar les sol·licituds, exigix que el procés d'adjudicació de places en les línies de transport contractades —mentre l'administració no decidisca estendre este dret, amb caràcter general, a tots els alumnes matriculats en este nivell educatiu— haja de desenvolupar-se amb absoluta transparència, de manera que la concessió o no d'una autorització especial es trobe sotmesa als principis de seguretat i d'objectivitat que, amb caràcter general, han de regir l'actuació administrativa.

Des d'este punt de vista, atribuir al consell escolar del centre, en el qual poden trobar-se representats els pares dels alumnes que sol·liciten el reconeixement d'una autorització especial per a usar el servei contractat de transport escolar, un poder tan ampli com per a proposar una alteració dels criteris legalment fixats a l'hora de prioritzar les sol·licituds, pot comportar una seriosa limitació dels principis anteriorment esmentats, sobretot si s'hi té en compte la pràctica absència de limitacions i, especialment, l'absència de qualsevol tipus de referència al procediment que poden instar els pares per a posar de manifest les necessitats o situacions especials que pogueren afectar els seus fills.

La necessitat de potenciar els principis d'objectivitat i de seguretat jurídica han estat, no obstant això, tinguts en compte en altres àmbits dels processos educatius de selecció, com puguen ser, per exemple, els vinculats a l'admissió de l'alumnat als centres educatius en aquells casos en els quals la demanda de lloc escolar supere l'oferta. En este àmbit, els criteris de prioritat de sol·licituds, com no pot ser d'una altra manera, no es deixen a la lliure valoració del consell escolar (els components del qual poden ser part implicada en el mateix procés) sinó que estos estan taxats legalment amb caràcter previ, i s'atribuïx a cadascun d'ells, d'acord amb la seua importància, una determinada puntuació, de manera que la concessió o no d'un lloc escolar depén exclusivament de la suma total de punts que l'alumne haja reunit a partir d'estes normes, prèvies i objectivament fixades.

Este és el sistema que, sense cap dubte, en els processos selectius d'adjudicació de drets o serveis, servix millor als principis d'objectivitat, de transparència i de seguretat jurídica als quals constitucionalment es troben vinculades les administracions públiques, ja que el pare o el tutor de l'alumne que sol·licite la concreta prestació educativa, pot conèixer, fins i tot *ex ante*, en realitzar la sol·licitud, els punts que li corresponen al seu fill o pupil, i s'evita d'esta manera possibles suspicàcies entorn de l'objectivitat del procés.

Així, els criteris de pertinença o no al mateix centre educatiu o a la mateixa localitat, la major o menor edat del sol·licitant o la major o menor distància del lloc de residència respecte del centre educatiu són criteris raonables per a decidir la concessió o no d'una autorització especial de transport, com també ho és el criteri esgrimit pel consell escolar, consistent que un germà ja siga usuari del servei de transport (ja que d'una altra manera els pares es veurien de totes maneres obligats a acompanyar el més petit al col·legi, de manera que, amb això, es buida de sentit el servei de transport en el cas del major dels germans). No es tracta, doncs, ací de censurar l'oportunitat i la conveniència dels criteris emprats en el cas concret, sinó tan sols d'intentar potenciar l'objectivitat i fer previsible el procés que, en matèries tan transcendents com l'educativa, adquireixen una importància màxima i que podrien veure's seriosament afectats davant l'existència de normatives tan excessivament àmplies, vagues, confuses i, en última instància, susceptibles de transmetre una sensació d'arbitrarietat.

Per tot açò, formulàrem a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport els suggeriments que, amb la finalitat de donar un contingut al dret a una educació de qualitat, reconegut constitucionalment, adoptara les mesures que foren necessàries, ordinàries o extraordinàries, incloses les pressupostàries, per a estendre el servei complementari de transport escolar a tots els nivells educatius.

Així mateix, vam recomanar que la concessió d'autoritzacions especials de transport escolar s'ajuste als criteris de prioritats legalment establits en la Resolució, de 17 de juny de 2003, de manera que les excepcions als criteris generals siguen valorades individualment, i no s'utilitze esta via per a alterar, amb caràcter general, els criteris de prioritats que cal aplicar en un centre educatiu concret.

Finalment, vam considerar oportú recomanar a l'administració implicada que (en cas de no estendre's, d'acord amb el nostre primer suggeriment, el servei complementari de transport escolar al nivell educatiu d'Educació Infantil) valorara —per a cursos posteriors— la possibilitat d'elaborar una normativa sobre autoritzacions especials per a ús del transport escolar per alumnes d'educació infantil que es base en criteris objectius que puguen ser coneguts per endavant pels seus sol·licitants (de la mateixa manera que succeïx amb el procés d'admissió en centres escolars) de manera que es reduïsquen totalment els marges d'arbitrarietat atorgats als consells escolars dels centres educatius.

La Direcció Territorial de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, en el preceptiu informe sobre l'acceptació o no de la resolució emesa, es va pronunciar amb relació a la segona de les recomanacions anteriorment transcrites, i es va reiterar en la seua decisió primigènia, sobre la base de considerar que l'alteració duta a terme pel consell escolar

constituïx una manifestació de la seua participació en la gestió escolar, d'acord amb l'art. 27 de la Constitució.

Quant a les altres dos recomanacions, i per no ser de la seua competència, es va traslladar a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, amb la finalitat que es pronunciara sobre la seua acceptació.

A data de tancament d'este Informe anual, i després de la remissió d'un informe considerat insuficient per esta institució, en la mesura en la qual tan sols se'ns informa de la concreta situació actual del fill de la interessada en relació amb el servei de transport escolar, sense entrar a pronunciar-se sobre les recomanacions realitzades, acceptant-les o no, s'ha cursat un nou requeriment a esta Conselleria, instant-la al compliment de les obligacions derivades de la Llei reguladora d'esta institució, en relació amb l'acceptació o la motivació de la no-acceptació de les consideracions contingudes en les seues resolucions.

1.5. Educació especial i integració dels alumnes amb necessitats educatives especials

Quant a la queixa núm. 041095, en el seu escrit inicial de queixa, la interessada denunciava substancialment la situació de desatenció en la qual es troben els xiquets discapacitats de la comarca del Baix Segura, davant la falta d'infraestructures i de personal sanitari i educatiu que permeten la seua normal integració en la nostra societat. Es denunciaven, així, les serioses dificultats que estos xiques tenen per a assistir als centres educatius, davant l'absència d'educadors o la impossibilitat de compaginar la seua vida escolar amb les atencions sanitàries que necessiten, a causa dels llargs desplaçaments que la falta d'infraestructures els obliga a realitzar.

Se citava, en este sentit, un estudi elaborat per l'Associació, segons el qual en la majoria dels municipis de la comarca no existixen centres d'integració per als discapacitats, mentre que a Almoradí n'existixen quatre, de manera que els xiquets de les altres poblacions han de ser derivats a estos, amb els problemes que la distància existent els generen a l'hora de realitzar els desplaçaments. Així mateix, se centrava l'atenció en la situació de diversos menors que han d'afrontar diàriament una sèrie de viatges a distints centres educatius i de rehabilitació, que redunden en un major cansament per als menors, un minvament de les seues possibilitats d'integració i un cost econòmic important per a les famílies.

Admesa a tràmit, la Secretaria Autònoma d'Educació de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport ens informava que l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives especials de tipus motor requerix, a més dels recursos personals ordinaris i d'educació especial, dotacions personals i equipaments específics que no poden ser generalitzables a tots els centres escolars. Segons informava l'administració implicada, es necessiten, en concret, professionals de suport com educador i fisioterapeuta. En este últim cas, s'al·lega que si bé este és un servei sanitari, la Conselleria disposa de 63 fisioterapeutes, adscrits als centres específics d'educació especial que, com a centres de

recursos atenen, amb caràcter ambulatori, aquells alumnes d'altres centres que requerixen estos tractaments.

D'altra banda, i descendint a la realitat concreta, s'indicava que els centres La Nostra Senyora del Rosari i Verge del Carme, ambdós de Torreveja, són aquells que tenen una unitat específica per a l'atenció d'alumnes amb discapacitat motriu, i són per això els centres escolars que millors condicions reuniten per donar una resposta educativa adequada a les necessitats d'estos alumnes.

Independentment que el text complet de la resolució emesa arran de la tramitació d'este expedient de queixa pugua consultar-se en l'annex corresponent a este Informe, en este assumpte considerem essencial destacar que, com ja va posar de manifest l'exposició de motius de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, que si bé les persones amb discapacitat constituïxen un sector de població heterogeni, tanmateix, totes tenen en comú que, en major o menor mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o per a participar en igualtat de condicions en la vida econòmica, social i cultural.

La Constitució espanyola, en atenció a esta realitat, reconeix en el seu art. 14 la igualtat davant la Llei, sense que pugua prevaler cap discriminació. Al seu torn, l'art. 9.2 de la nostra Norma fonamental estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguen reals i efectives, remonent els obstacles que dificulten o impedisquen la seua plenitud i facilitant la seua participació en la vida política, cultural i social. Així mateix, l'art. 10 de la Constitució estableix que la dignitat de la persona constituïx el fonament de l'ordre polític i la pau social.

En congruència amb estos preceptes, el mateix text constitucional, en el seu art. 49, referint-se a les persones amb discapacitat, ordena als poders públics que presten l'atenció especialitzada que requerisquen i l'empara especial per al gaudi dels drets.

Conseqüència d'esta especial necessitat de protecció i promoció de la igualtat de les persones amb discapacitat ha estat la gradual creació d'un important cos legal que tendix a garantir aquella en els distints àmbits susceptibles d'actuació dels poders públics.

De la lectura d'esta normativa, que pot consultar-se en el cos de la resolució transcrita en l'annex corresponent d'este Informe, es pot afirmar, sense por a errar massa, que totes les obligacions i deures d'actuació que esta legislació imposa als poders públics es troben íntimament destinats a la consecució dels objectius de millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social. Per això mateix, i considerat al revés, l'actuació dels poders públics en este àmbit ha de ser analitzada i jutjada d'acord amb la contribució que esta realitze a la satisfacció d'aquells.

En este assumpte es plantejava la situació de diversos menors, tots ells discapacitats motrius, que residien a la comarca de la Vega Baixa del Segura. L'objecte de la queixa

presentada se centrava en les condicions d'escolarització a les quals es trobaven sotmesos estos menors. Bàsicament, el motiu al·legat guardava relació amb l'enorme distància que intervenia entre la residència d'estos menors i el centre educatiu en el qual es trobaven escolaritzats; distància que en alguns casos arribava als 35 quilòmetres.

L'administració implicada, en la comunicació per la qual ens informava sobre estos fets, adduïa essencialment la regularitat de l'actuació pública realitzada, en haver-se avaluat i detectat —segons les prescripcions normatives vigents— el motiu de discapacitat i haver escolaritzat els menors al centre educatiu més pròxim dotat amb unitats específiques, condicionades per a atendre'ls.

A pesar del compliment formal de les obligacions més immediates que pesen sobre l'administració educativa (avaluació de la discapacitat i escolarització del menor en centre adequat a les seues necessitats), l'actuació pública descrita no podia meréixer, per part d'esta institució, la consideració de plenament ajustada a dret i respectuosa amb els drets dels interessats.

De la normativa vigent es deduïx en efecte que, per satisfer el principi d'autonomia i com a conseqüència del principi de responsabilitat pública, les administracions públiques han de garantir l'existència d'una xarxa adequada de centres dotats amb els mitjans tècnics i personals necessaris per a garantir l'escolarització de les persones amb discapacitat, promoure d'esta forma tant l'efectivitat del dret a una educació de qualitat com la integració social, i permetre amb això la consegüent consecució de la millora en la qualitat de vida d'estes persones.

De l'estudi de l'expedient de queixa s'extreia, no obstant això, l'inadequat incompliment d'esta obligació legal (provinent de les disposicions legals anteriorment ressenyades). L'existència de dos centres amb unitats específiques per a l'atenció d'alumnes amb discapacitats motrius no permet la satisfacció efectiva d'aquells deures legals.

Segons es desprenia de l'informe remés per la Direcció General d'Ensenyament amb relació a un dels alumnes, el CP Verge del Carme era el centre amb unitat específica més pròxim al domicili del menor, quan la distància entre el centre i el domicili és de més de 35 quilòmetres. El mateix ocorria en el cas d'altre alumne, en què la distància era de més de 20 quilòmetres. Considerem que estes dades, facilitades per la mateixa administració, bastaven per si soles per prendre consciència sobre quines són les condicions de dotació de mitjans existents a la comarca del Baix Segura.

L'escolarització d'un alumne discapacitat en un centre educatiu situat a més de 30 quilòmetres del seu lloc de residència xoca, i creiem que en este punt no es necessiten més explicacions, amb les seues possibilitats d'integració social, ja que si es té present que a més estos menors han de dedicar la tarda a rehabilitació, per a això també han de realitzar llargs desplaçaments, el resultat és que al llarg d'una jornada diària l'alumne es veu forçat a eixir del seu àmbit de vida natural, desplaçar-se diversos quilòmetres (amb el cansament que això els pot generar) i desenvolupar la seua activitat escolar (un dels factors que sens dubte presenta més capacitat d'integració social) en un àmbit que no resulta ser el seu i amb el qual no pot tenir contacte més que els estrets marges de l'horari escolar.

La conjura d'este perill de desintegració derivat dels llargs desplaçaments que la persona amb discapacitat es veja obligada a realitzar per no tenir en el seu àmbit de vida quotidiana els serveis que necessita, és precisament el que justifica l'elevació del principi d'autonomia al rang de principi inspirador de l'actuació pública en l'àmbit de la discapacitat i el que determina també que, en l'àmbit educatiu, s'aposte per l'escolarització del menor en centres ordinaris, i s'establisca a continuació l'obligació que l'administració dote estos centres dels mitjans necessaris per a atendre a estos alumnes.

L'obligació establida, per tant, en la normativa d'augmentar progressivament la inversió pública en la millora de les condicions de les persones amb discapacitat i, connectat amb això, l'obligació en l'àmbit educatiu de millorar la dotació de mitjans dels centres educatius per a atendre este grup de persones, s'han d'interpretar com un mecanisme instrumental establert en nom de la consecució del principi d'igualtat d'oportunitats, entés, tal com ho definix la llei, com aquell principi pel qual "s'ha de garantir l'accés de les persones amb discapacitat als béns i recursos generals de la societat, si és necessari a través de recursos complementaris i, en qualsevol cas, eliminant tota forma de discriminació i limitació que siga aliena a la condició pròpia d'estes persones. En l'aplicació d'este principi, les administracions públiques han de tenir en compte les necessitats particulars de les persones o dels col·lectius de persones amb discapacitat, sobretot pel que fa al disseny i a la provisió de serveis i recursos específics per a cadascuna d'elles, i procurar garantir la cobertura territorial". Al seu torn, l'assumpció d'este principi es basa en la importància que presenta la dotació de mitjans i recursos per a les persones discapacitades en el seu procés d'integració social i en la garantia del seu dret a la igualtat.

Expressat en altres termes, l'efectivitat del principi d'igualtat i, amb això, la integració social de les persones discapacitades passa necessàriament per la normalització de les seues condicions de vida i per la possibilitat d'estes de participar en la vida social en plenes condicions d'igualtat, desenvolupar les mateixes activitats i gaudir dels mateixos drets que les persones que no patixen esta discapacitat. Un sistema educatiu que obligue un xiquet discapacitat a ser escolaritzat en un centre situat a 35 quilòmetres del seu lloc de residència, pel fet de no existir en el seu àmbit de vida centres dotats dels mitjans adequats per a atendre'l i ser aquell el més proper, no es troba en condicions de promoure esta igualtat efectiva i la integració social d'este menor.

Per tot això, vam recomanar a l'Administració afectada que adoptara els mitjans organitzatius i pressupostaris que foren necessaris per a garantir l'adequada oferta, des d'un punt de vista territorial, de mitjans i recursos educatius destinats a l'atenció de les persones amb discapacitats motrius a la comarca de la Vega Baixa, de manera que es garantisca efectivament la seua escolarització en centres educatius ordinaris pròxims al seu àmbit de vida, i es done efectiu compliment a les obligacions legals vigents i es garantisquen adequadament les seues possibilitats d'integració social.

La disconformitat amb el procés de determinació de les altes capacitats intel·lectuals d'un alumne escolaritzat en un centre sostingut amb fons públics de la Comunitat Valenciana va constituir el nucli central de la queixa núm. 040774.

En concret, en l'escrit inicial presentat per l'interessat, pare del menor, es plantejaven bàsicament quatre qüestions:

- a) El compliment, o si escau, l'incompliment de l'obligació de resoldre de manera expressa les peticions que li dirigeixen els ciutadans, que d'acord amb l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de regim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJAPPAC) correspon a les totes les administracions públiques, en relació amb els escrits presentats pel promotor de la queixa davant la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.
- b) L'existència o, si escau, la inexistència de silenci administratiu amb relació al recurs d'alçada interposat per l'interessat i, eventualment, el sentit —positiu o negatiu— que ha d'atribuir-se a este.
- c) El compliment, o si escau, l'incompliment del dret d'accés als expedients que correspon als interessats en un determinat procediment administratiu, d'acord amb l'art. 35 de la LRJAPPAC.
- d) La correcció, o si escau, la incorrecció en la tramitació del procés de reconeixement d'altas capacitats en l'alumne.

Independentment que el text complet de la resolució es troba disponible en l'annex corresponent a este Informe, interessa destacar que en relació amb el primer assumpte plantejat concloem que, en este supòsit, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport va incomplir la seua obligació de resoldre expressament les peticions dels interessats dins dels terminis temporals establits legalment, per la qual cosa li vam dirigir un recordatori dels deures legals que es desprenen de l'art. 42 de la LRJAPPAC, i la instem que, en situacions com esta, extreme les obligacions que s'hi desprenen.

Pel que fa al segon dels assumptes plantejats informem el ciutadà que, incomplert per part de l'administració afectada el termini per a dictar resolució expressa, van operar els efectes del silenci administratiu.

Una qüestió ben distinta és, però, el sentit que ha d'atorgar-se a este silenci. Esta qüestió resulta d'una importància decisiva, doncs hi està lligada, essencialment, la solució que haja de concedir-se al recurs plantejat i la validesa i els efectes de la resolució posteriorment dictada per la Direcció General d'Ensenyament. D'acord amb allò establert en l'art. 43 de la LRJAPPAC, en els procediments iniciats per sol·licitud de l'interessat, com és este cas, “els interessats podran entendre estimades per silenci administratiu les seues sol·licituds en tots els casos, tret que una norma amb rang de llei o norma de dret comunitari europeu establisca el contrari”. Este apartat segon de l'art. 43 LRJAPPAC establix, d'esta manera, la que constituïx la regla general en relació amb el silenci administratiu en els procediments iniciats d'ofici: el seu sentit estimatori per al ciutadà. El mateix precepte establix a continuació, no obstant això, una sèrie d'excepcions a esta regla general. Entre estes, i als efectes que ara ens interessien, destaca el sentit negatiu que s'atribuïx al silenci administratiu amb relació als actes impugnatoris. És a dir, l'incompliment de l'obligació de resoldre de manera expressa un

acte d'impugnació dóna lloc, una vegada transcorregut el termini legal corresponent, a la seua desestimació.

Esta regla tan sols està exceptuada en el cas que una norma amb rang de llei o de dret comunitari establisca el contrari o quan el recurs en qüestió haguera estat interposat com a conseqüència d'un supòsit de desestimació per silenci administratiu. En este cas, no pot, però, apreciar-se cap de les dos circumstàncies anteriors. Especialment, no pot emparar-se en la segona de les hipòtesis, atés que en este supòsit concret el recurs d'alçada va ser interposat com a conseqüència d'un acte exprés de l'administració (Resolució del director Territorial d'Educació).

En conseqüència, vam entendre que el silenci produït en el este expedient de queixa posseïa un sentit desestimatori.

Posteriorment, però, es va produir una resolució expressa de l'Administració competent per al coneixement del recurs d'alçada (Direcció General d'Ensenyament de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència). Esta situació es troba regulada en el mateix art. 43, en el seu apartat quart, d'acord amb el qual "l'obligació de dictar resolució expressa a què es referix l'apartat primer de l'art. 42 se subjectarà al següent règim: [...] b) En els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'administració sense cap vinculació al sentit del silenci". De conformitat amb esta norma, per tant, la resolució de l'administració resolent expressament el recurs d'alçada per l'interessat, encara que va ser dictat una vegada clos el termini legal establert, en ser el silenci prèviament produït de sentit negatiu, produïx els seus plens efectes, i l'interessat disposa, per això, dels adequats mitjans impugnatoris establerts en dret.

Quant al tercer dels assumptes plantejats en este expedient de queixa, i que versava sobre el compliment o l'incompliment del dret d'accedir als expedients que corresponen a l'interessat en un procediment administratiu, vam recordar, a estos efectes, que el promotor de la queixa reunia la condició d'interessat (en virtut d'allò previngut en els arts. 30 i següents de la LRJAPPAC), en actuar en nom i representació del seu fill menor d'edat en un procediment administratiu que afectava directament els drets d'este últim.

Quant a interessat en el procediment, assistien al promotor de la queixa, en la tramitació del concret expedient de queixa, els drets que amb caràcter general atribuïx la LRJAPPAC als interessats, i entre estos, de manera especial, el dret "a conèixer en qualsevol moment l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats, i obtenir còpies de documents continguts en aquells" (art. 35 LRJAPPAC). Este dret d'accés a l'expedient administratiu resulta, a més, especialment rellevant en les hipòtesis d'actuacions administratives concernents a alumnes amb necessitats educatives especials, on la normativa sectorial vigent, en honor a la consecució de l'adequat interès del menor, atorga una especial protecció del dret dels pares a obtenir informació de l'estat dels tràmits realitzats i a aportar les seues opinions a l'hora d'adoptar les conseqüents decisions.

En este cas, no obstant això, no s'apreciava del relat fàctic construït a partir de les alegacions realitzades per l'interessat, i no rebatudes per l'administració implicada, que s'haguera donat un adequat compliment a esta obligació legal, atés que al promotor de la queixa se li va negar l'accés a l'expedient complet del seu fill, del qual tan sols va poder tenir coneixement gràcies a la intervenció d'esta institució.

D'acord amb això, vam recomanar a l'administració afectada que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que es derivaven de l'art. 35 de la LRJAPPAC.

Finalment, i en relació amb el quart dels punts plantejats, vam considerar oportú destacar que el procediment per a l'elaboració del dictamen per a l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials constituïx un procediment especialment important i sensible, en veure-s'hi implicada la puntual i adequada satisfacció d'un dels drets fonamentals dels ciutadans, com és el dret a l'educació. En estos casos, addicionalment, i com a conseqüència de la presència de necessitats educatives especials, que determinaran en la majoria dels casos la necessitat de desenvolupar una actuació individualitzada, ens trobem davant d'un procediment administratiu dotat d'una especial complexitat i necessitat —per això mateix— de la major cura i precisió en la seua gestió.

Partint del fet que no constituïx, ni podria constituir, tasca d'esta institució entrar a valorar en el cas concret l'existència o no de situacions de sobredotació intel·lectual en el fill de l'interessat, ja que no es tracta ni d'una institució de caràcter psicopedagògic, encarregada d'emetre dictàmens tècnics, ni d'una instància revisora, cridada a revisar en segona instància les actuacions dels òrgans inicialment competents, consideràvem que la missió d'esta institució s'havia de limitar a la fiscalització de l'actuació de l'administració competent i a la seua actuació —respectuosa o no— amb els drets fonamentals dels ciutadans. Per tot això, el pronunciament d'esta institució no versava, en este aspecte, sobre les capacitats intel·lectuals del menor, sinó sobre la tutela dels drets de l'interessat.

Des d'este punt de vista, enteníem que la mera existència de les circumstàncies expressades en els punts anteriors (incompliment de l'obligació de resoldre, conculcació del dret d'accés als expedients administratius...), posava de manifest la presència d'actuacions que no s'ajustaven de manera adequada al procés ideat per la normativa vigent referent a això; una normativa caracteritzada precisament per l'intent d'instaurar un procediment obert, amb participació activa i contínua dels pares, que permeta l'actuació a favor dels interessos del menor i que concloga amb la solució que resulte òptima per a este i, en tot cas, amb l'efectivitat del seu dret a una educació de qualitat.

D'altra banda, i tot i que no entrem en la seua valoració, vam considerar que la persecució de l'adequat interès del menor, exigia en tot cas una anàlisi més rigorosa dels resultats obtinguts en les avaluacions psicològiques, davant l'existència d'informes professionals contradictoris presentats pel pare.

Per això, vam recomanar a l'administració afectada que, en este cas, adoptara les mesures que foren necessàries per a assegurar el ple respecte dels drets reconeguts als

interessats en els procediments per a l'elaboració del dictamen per a l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials i, especialment, els relatius a la participació dels interessats en este, de manera que es garantira adequadament el dret a una educació de qualitat del menor.

2. ENSENYAMENT UNIVERSITARI

2.1. Revisió de les qualificacions d'exàmens

La disconformitat amb el sistema de revisió d'exàmens d'accés a la Universitat pel sistema de majors de 25 anys, va motivar la tramitació de la queixa referenciada amb el núm. 040992. En el seu escrit inicial, la interessada substancialment denunciava que, a la Universitat d'Alacant, se li havia negat la revisió presencial d'un examen per a accés a la Universitat pel règim de "Majors de 25 anys".

Admesa a tràmit, ens vam dirigir a la Universitat d'Alacant, la qual, en el seu informe ens indicava que la interessada va sol·licitar efectivament la revisió presencial de l'examen de "Comentari de text", i se la va informar que la revisió d'exercicis es realitzava de manera anònima. Segons ens indicava en el seu informe, la sol·licitud de reclamació va ser tramitada "seguint el procediment establert a este efecte".

El dia 26 d'abril de 2004 es van realitzar les revisions anònimes de totes les reclamacions presentades, després de les quals el ponent de la matèria es va ratificar en la nota obtinguda per l'alumna en l'exercici reclamat. El resultat va ser notificat per correu certificat el dia 30 d'abril de 2004.

Independentment que el text complet de la resolució que li va ser dirigida a la Universitat d'Alacant puga consultar-se en l'annex de resolucions corresponent a este Informe, interessa destacar que el punt de partida de la nostra resolució va ser la determinació del règim legal aplicable a este supòsit de fet.

El règim legal de la prova d'accés a estudis universitaris a través del sistema de majors de 25 anys apareix regulat per l'Ordre, de 26 de maig de 1971, d'accés dels majors de 25 anys. Esta norma estableix el règim legal a la qual s'han de sotmetre estes proves d'accés als estudis universitaris. Esta normativa no conté, no obstant això, el règim legal que s'ha d'aplicar per a la tramitació de les possibles reclamacions que, contra les qualificacions rebudes, pogueren interposar els interessats. Des d'este punt de vista doncs, ens trobem en esta hipòtesi davant d'una llacuna legislativa, ja que no és possible trobar una norma vigent en el nostre ordenament jurídic que discipline el procediment administratiu que cal seguir per fer efectiu el dret que assistix l'alumne a sol·licitar la revisió de la valoració feta del seu examen.

És cert que esta llacuna ha tractat de ser resolta recentment mitjançant l'aprovació del Reial Decret 743/2003, de 20 de juny (BOE, del dia 4 de juliol). Esta norma dedica el seu art. 7 al règim de reclamacions, i estableix que "després de la publicació de les qualificacions, i de conformitat amb els terminis i procediments que determine cada

comunitat autònoma, els candidats podran presentar reclamació mitjançant escrit raonat dirigit al rector de la universitat corresponent, sense perjudici d'allò disposat en l'apartat 1.e) de la disposició addicional segona". No obstant això, no pot deixar de tenir-se en compte que esta norma no resulta d'aplicació als fets analitzats, atés que la seua disposició final tercera (entrada en vigor) establix expressament que, encara que el Reial Decret entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el *Butlletí Oficial de l'Estat*, este serà d'aplicació exclusivament per a la regulació de les proves d'accés que se celebren a partir del curs acadèmic 2004-2005.

En este estat de coses, i a l'hora de determinar quina és la normativa aplicable per a regular el procediment de revisió d'exàmens dels majors de 25, semblava raonable entendre que esta hauria d'obtenir-se a partir del recurs als principis juridicoeducatius generals i a l'aplicació analògica d'altres normes que disciplinen altres processos d'accés als estudis universitaris.

Des del primer punt de vista, resultava necessari assenyalar que les qualificacions d'exàmens són veritables actes administratius dins el procediment administratiu d'accés als estudis universitaris, si bé, actes administratius dels denominats de tràmit qualificat i que es troben recollits en l'art. 107.1 de la LRJAPPAC: "[...] els actes de tràmit que decidixen directament o indirectament sobre el fons de l'assumpte, impediexen continuar el procediment o produïxen indefensió o perjudici irreparable als drets o interessos legítims [...]" .

Estos actes administratius manifesten un judici públic sobre l'aptitud acadèmica dels aspirants, per això estos han de tenir l'oportunitat de sol·licitar, administrativament o judicialment la seua revisió, i el dret d'accés a l'exercici realitzat.

Vam entendre, per això, com també ho feia el Tribunal Suprem en Sentència de 9 de març de 1993 (Sala Contenciosa Administrativa, Secció Quarta) que l'actuació "dels tribunals dels exàmens, compostos per persones coneixedores de la matèria que han de qualificar i independents dels interessos dels examinats, mereixen en principi la presumpció d'encert, que només pot ser destruïda per proves de fets certs que duguen a la conclusió que han actuat amb dol, abús de dret o infracció de la norma que regix el procés de les proves d'aptitud i té una discrecionalitat, no absoluta, però sí proporcionada als seus coneixements i a les qualificacions que han d'atorgar [...]" .

En definitiva ha d'atorgar-se al ciutadà el dret a constatar explícitament que esta administració educativa ha actuat amb submissió plena a la Llei i al dret en els termes previstos en l'art. 103.1 de la Constitució.

El principi de transparència en l'actuació administrativa està vigent en el nostre ordenament jurídic per ser consubstancial al mateix sistema democràtic que regix el nostre país des de 1978; la justificació d'este principi en el nostre ordre constitucional, deriva com a conseqüència necessària el principi de control ple de l'actuació administrativa.

I encara més, en l'Informe anual corresponent a l'any 2001 el defensor del poble europeu, exposa la reclamació 25/2000/IP, en la qual la demandant denunciava la

negativa del tribunal d'un concurs general de permetre-li accedir a una còpia corregida d'un examen.

Després de les oportunes investigacions, el defensor del poble europeu va considerar que la negativa del Parlament europeu a facilitar una còpia del seu examen a la demandant constituïa un cas de dolenta administració i va dirigir el següent projecte de recomanació al Parlament europeu “el Parlament permetrà a la demandant l'accés al seu examen corregit”.

A la vista d'això anterior, el Parlament europeu va transmetre un informe detallat al defensor del poble europeu, i va donar compte sobre el fet que esta institució havia acceptat el principi de permetre als candidats l'accés a una còpia de l'examen corregit i informava de la seua intenció, entre altres coses, que en “totes les oposicions publicades a partir de l'1 de gener de 2001, els candidats reberen una còpia de les seues proves de selecció múltiple, amb la prèvia sol·licitud per escrit”.

D'altra banda, i davant una situació de buit legal com l'assenyalada, el recurs al mecanisme jurídic de l'analogia, imposava en bona lògica satisfer esta anomia legislativa a través de l'aplicació supletòria de la normativa d'accés als estudis universitaris d'alumnes de règim general, integrada pel Reial Decret 1640/1999, de 22 d'octubre, reguladora de la prova d'accés a estudis universitaris. Esta normativa, en matèria de reclamacions de les qualificacions imposades, partint de la vigència i del necessari respecte dels principis anteriorment exposats, estableix un sistema de doble correcció de l'examen i de determinació de la nota definitiva mitjançant el càlcul de la mitjana aritmètica entre la nota obtinguda en la qualificació impugnada i la nova qualificació realitzada per un professor distint al que va dur a terme la primera correcció (art. 16. Reclamacions: doble correcció).

L'absència de regulació en este àmbit, en este sentit, va haver de salvar-se mitjançant el recurs a la funció integradora que, en el nostre dret, s'atribuïx als principis generals del dret o mitjançant l'aplicació analògica d'altres normatives que presentaren identitat de raó, però no mitjançant la tramitació de la reclamació a través d'un mecanisme (la revisió anònima) que no gaudia de cobertura normativa adequada i que, a més, vulnerava el principi de transparència de l'actuació administrativa, i hi generava indefensió en via administrativa de l'interessat.

Per tot açò anterior, es va recomanar a la Universitat d'Alacant que permetera la revisió presencial de l'examen realitzat per la interessada, de manera que es donara satisfacció efectiva al principi de transparència que ha de regir l'actuació administrativa.

De la mateixa manera, es va recomanar a la Universitat d'Alacant que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim el deure legal de donar compliment al principi de transparència en els processos selectius, i permetera als aspirants a accedir als estudis universitaris a través del sistema d'ingrés per a majors de 25 anys, la possibilitat de revisar el seu exercici amb totes les garanties i mitjans, incloent-hi l'accés presencial a l'exercici o examen realitzat.

En el preceptiu informe remés per l'administració afectada, esta ens manifestava la plena acceptació de les recomanacions que li havien estat formulades, i ens participava, en este sentit, que la interessada havia revisat el seu examen de manera presencial, segons se li havia recomanat.

IV. SANITAT

Introducció

Durant l'any 2004, els ciutadans valencians van formular davant el Síndic de Greuges 93 queixes en matèria sanitària (4 incoades d'ofici), una xifra que significa un 4,20% del total de les queixes presentades enguany.

D'acord amb això, s'observa una tendència a l'alça respecte d'anys anteriors (les 45 queixes del 2000, les 60 tramitades el 2001, les 86 del 2002 i les 82 tramitades l'any passat).

Les qüestions que cal destacar, dins l'assistència sanitària, són les relatives a les llistes d'espera i les que afecten les actuacions o pràctiques dels professionals. L'assistència sanitària extrahospitalària, el dret a la història clínica, la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural en alguns centres públics, la situació dels pacients després del tancament d'una clínica privada, els serveis d'urgència de les oficines de farmàcia, la falta o les mancances en infraestructures sanitàries en algunes àrees de salut, l'assistència a pacients amb determinades patologies, com també la negativa a ser intervingut en un hospital públic si no garantien la no-transfusió de sang per motius religiosos, han estat temes que al llarg de l'any 2004 van ser objecte d'estudi pel Síndic de Greuges.

A continuació donem compte de les queixes que en l'àmbit sanitari considerem d'especial rellevància.

1. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

Com hem explicat en la introducció d'este capítol, en este apartat abordem la problemàtica en relació amb les llistes d'espera, tant quirúrgiques com no quirúrgiques, i les queixes relatives a actuacions o pràctiques dels professionals sanitaris.

1.1 Llistes d'espera

Hi ha hagut diverses queixes en què els autors denunciaven retards en l'assistència sanitària.

Destaquem en este apartat la queixa núm. 040562, que va acabar amb una Resolució dirigida a la Conselleria de Sanitat, que apareix transcrita literalment en l'annex corresponent a este Informe.

En esta queixa, l'autor denunciava els retards excessius del Centre d'Especialitats del Grau per a concedir-li cita prèvia. Concretament, ens indicava que la citació telefònica era pràcticament impossible, cosa que l'obligava a romandre al centre (i que hi havia, en estos casos, una demora de més de 55 minuts).

Després d'admetre la queixa a tràmit, l'Administració sanitària va reconèixer en el seu informe retards en determinades franges horàries, i hi afegia que "en l'actualitat, ens trobem en fase d'implantació de millores en el nostre sistema informàtic i hem obert el procés de citació independent a la Casa del Mar, cosa que entenem que redundarà en benefici dels nostres pacients".

Partint del fet que esta institució, sense perjudici dels criteris d'organització sanitaris que utilitze l'Administració sanitària, és i ha estat especialment sensible amb les problemàtiques que sorgixen al voltant de les mancances o deficiències en les infraestructures sanitàries de les diverses àrees de salut, i així s'acredita en els informes successius que anualment es presenten davant les Corts Valencianes, vam suggerir que es fera un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera disposar d'uns serveis sanitaris i hospitalaris dignes i adequats, que garantiren la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

La Conselleria va acceptar el suggeriment fet en els termes següents: "esta Conselleria insisteix en l'esforç que està fent per a millorar el sistema de citació en els seus centres sanitaris; de fet, s'ha posat en marxa en alguns centres d'atenció primària la citació per als especialistes, que es generalitzarà de forma progressiva en tots els centres d'atenció primària de la Comunitat Valenciana. El cas concret motiu d'esta última queixa, la citació directa a la Casa del Mar, està en vies de solució", i hi afegia que "la Conselleria de Sanitat segueix destinant pressupost a la millora i solució d'esta i altres deficiències que, com molt bé sabrà eixa institució, estan limitades pels pressupostos aprovats per les Corts Valencianes anualment. Sols correspon a esta Conselleria gestionar este pressupost de la forma més eficaç possible".

1.2 Pràctica professional

Hi ha hagut diverses queixes en què els autors denunciaven anomalies relatives a la pràctica professional sanitària.

Destaquem la queixa núm. 041118, en què l'autor denunciava presumptes negligències dels facultatius que prestaven assistència al seu pare.

En este sentit, ens manifestava els fets següents:

- Que, des del 30 de gener de 2003, els seu pare es trobava en llista d'espera en l'Hospital General d'Alacant perquè li fóra implantada una derivació.
- Que, prèviament, el seu pare havia tingut tres infarts, a més de ser diabètic, raó per la qual el seu estat de salut acusava gravetat. Per desgràcia, va morir abans que se li fera l'implant, i l'objecte de la queixa va ser l'excessiva tardança a l'hora de ser intervingut quirúrgicament.
- Afirmava també que hi va haver un error en el moment de citar el seu pare a consultes externes, ja que sembla que les citacions es van fer arribar a un domicili en què aquell ja no residia.

Després d'admetre la queixa a tràmit, la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat ens va informar de les qüestions següents, entre d'altres:

- Quant als problemes en la citació, "es va fer la corresponent citació per telèfon sense cap resultat, a causa del canvi de domicili i del telèfon del pacient, un canvi que no havia estat notificat al Servei d'Admissió i Documentació de l'Hospital".
- Pel que fa a les llistes d'espera, manifestaven que "si bé hi ha demora en este tipus d'intervencions, no és menys cert que en primer lloc es va oferir al pacient la possibilitat de ser intervingut en l'Hospital Universitari La Fe de València, a fi d'avançar la seua intervenció". L'informe afegia que "tot usuari de la sanitat pública sap que, davant d'un empitjorament de la seua salut, el pacient ha d'acudir a l'hospital on se'n farà una nova valoració, per a determinar si cal fer-li la intervenció de forma immediata".
- L'informe conclouïa assenyalant que "esta Conselleria no ha pogut confirmar l'existència de negligència mèdica en l'actuació sanitària dels professionals o de la institució sanitària".

Vam traslladar la comunicació rebuda a l'autor de la queixa perquè hi presentara al·legacions, si ho considerava convenient. Així ho va fer, i hi va ratificar l'opinió que l'actuació de l'Administració sanitària va ser "totalment negligent".

Dels escrits de queixa i d'al·legacions, d'una banda, i de l'informe rebut de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, de l'altra, es desprenia la discrepància de posicions quant a la citació que es va fer al pare de l'autor de la queixa, i la demora en la llista d'espera;

- En este sentit, respecte del canvi de domicili, l'autor de la queixa afirmava que la Conselleria en tenia constància, perquè ja en l'any 2000, en la cartilla del seu pare s'observa l'adscripció al Centre de Salut de Sant Vicent del Raspeig. D'altra banda, des dels serveis mèdics d'esta localitat se l'havia citat prèviament per a diverses consultes. Tot això, segons el seu parer, era conseqüència d'una "descoordinació en la transmissió de dades d'uns centres als altres".
- Quant a les llistes d'espera, en referència a la possibilitat que el seu pare fóra intervingut a València, com apuntava l'informe, assenyalava que "a cap membre de la meua família, ni a mi mateix, ens consta que haja existit tal oferiment". D'altra banda, quant a la possibilitat que, en vista de l'empitjorament, el seu pare hauria d'haver acudit a l'hospital perquè li feren una nova valoració, afegia que "l'infart que li va causar la mort li va sobrevenir de forma sobtada".

En este tipus de queixes és criteri d'esta institució, quan observem discrepàncies de posicions entre l'Administració sanitària i l'usuari, com passava en este cas, informar els promotors de les queixes dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i, alhora, de les accions que poden emprendre.

En este sentit, d'acord amb la doctrina majoritària seguida en la matèria, es poden assenyalat, com a factors que incidixen, en general, en cadascun dels actes mèdics duts a terme, els següents:

1. El facultatiu, amb les seues circumstàncies personals i professionals. Durant l'extens període de formació haurà anat obtenint una sèrie de coneixements i aptituds, però poden ser insuficients per a afrontar les situacions concretes que se li poden plantejar. Podem trobar-nos, si així s'esdevé, davant un supòsit d'imperícia. Si, malgrat que la seua formació és suficient, la seua actitud en una intervenció concreta no és l'adequada, la seua conducta pot ser qualificada de negligent o, fins i tot, en molt rares ocasions, de dolosa.
2. El malalt i el seu entorn familiar, amb les seues actituds, col·laboradores o no, amb el facultatiu i amb el centre on se li dispensa el tractament. La influència d'estes persones pot apreciar-se en diversos aspectes: si consentixen o no determinades intervencions, si pressionen perquè se'n facen d'altres, o es duguen a terme d'una o altra manera, etc.
3. La malaltia que afecta l'individu. D'esta manera es pot requerir la intervenció d'un facultatiu davant malalties que apareixen com a incurables amb els tractaments que, fins ara, la ciència ha descobert. Altres que, malgrat que són *curables*, estan sotmeses a un percentatge d'èxit per la incidència d'altres

factors no imputables a cap dels intervinents. En fi, podem trobar-nos amb la concurrència d'altres afeccions o amb les condicions físiques, somàtiques, biològiques, etc., del pacient mateix, que fan que cobrar certa veracitat a l'afirmació que “no hi ha malaltia sinó malalt”.

4. El medi en què es produeix la intervenció del professional mèdic. En este terreny podem incloure des de la dotació del centre que es posa a la seua disposició (espais físics, tecnologia, instrumental, etc.) fins a l'organització del treball. Per tant, cal avaluar si en el cas concret hi ha hagut tot el material necessari per a dur a terme l'acte mèdic amb totes les garanties, o s'ha hagut de fer precàriament. En l'aspecte de l'organització del treball cal tenir present que en multitud de processos, sobretot hospitalaris, no es dóna l'actuació d'un sol professional, sinó que este duu a terme la seua tasca en l'àmbit d'un equip, moltes voltes de naturalesa interdisciplinària, i que les intervencions se succeïxen al llarg de torns durant la jornada. A això cal afegir, també, la incidència que pot tenir en l'evolució d'una malaltia l'actuació d'altres professionals no facultatius que tenen cura del malalt.

Per tant, i en resum, la valoració d'un acte mèdic ha d'incloure dos aspectes diferents però indissolubles:

- Un, l'autoria de l'acte i el procediment seguit per a dur-lo a terme, en què cal apreciar l'ingredient exacte de la diligència professional desplegada o, en el seu cas, les desviacions sobre esta (error, negligència, desídia, imperícia, imprudència, etc.).
- Dos, la delimitació del resultat aconseguit, és a dir, si és correcte o no, si es correspon amb l'activitat duta a terme i si hi han interferit en la producció altres circumstàncies que trenquen o modifiquen el nexa causal entre tots dos.

Amb tot això, podem concloure que, per a determinar la responsabilitat dels intervinents en un procés mèdic cal avaluar quin és el grau de participació de cadascun dels factors descrits en el resultat final.

Esta determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa quan es tracta de la prestació d'un servei públic, en l'assumpte objecte de la queixa presentada davant esta institució, s'havia de dilucidar al si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i els informes que cadascuna de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar sentències “correspon exclusivament als jutjats i els tribunals determinats per les lleis”.

2. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA EXTRAHOSPITALÀRIA

Enguany s'ha resolt la queixa núm. 031479, en què l'autor denunciava retards en la recepció d'assistència sanitària urgent després de telefonar al 112. Segons ens indicava, la telefonada es va produir a les 22:30 h del dia 21 de novembre de 2003, i va ser atés el dia següent a les 8:30 h (deu hores més tard).

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Direcció General d'Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat.

L'informe de l'Administració sanitària, entre altres qüestions, ens indicava el següent:

-“A la nit del 21 de novembre, el CICUV tenia pendents 9 avisos d'assistència sanitària, dels quals diversos eren urgències vitals.”

-“Com que era una assistència mèdica no urgent, i n'hi havia en espera altres de major gravetat, això va provocar una demora major de la desitjada.”

Vam traslladar l'informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions. Així ho va fer; va assenyalar, entre altres qüestions, “la total i absoluta negligència del servei d'urgències”, i va afegir que es tracta d'un servei “en l'àmbit del pacient, desastrós; si no en l'aspecte organitzatiu, almenys per l'evident falta de personal suficient.”

Arribats en este punt, vam entendre que eren dos les qüestions que plantejava l'autor de la queixa:

- Primer. La possible actuació negligent dels serveis d'urgència en el cas plantejat.
- Segon. La problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, vam fer un suggeriment a l'Administració sanitària, del qual donem compte en l'annex corresponent d'este Informe, en el sentit que extremara al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, per a garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, complint així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

L'Administració sanitària va acceptar el suggeriment, raó per la qual vam acabar les nostres actuacions.

3. ALTRES ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ SANITÀRIA

3.1. Dret d'informació

Cal destacar la resolució de la queixa núm. 030397, de la qual donem compte íntegrament en l'annex corresponent d'este Informe, i l'inici de la queixa núm. 041751.

Respecte de la queixa núm. 030379, l'autor denunciava que en repetides ocasions havia sol·licitat a l'Hospital General Universitari d'Alacant còpia de la seua història clínica, sense que en el moment de presentar la queixa li l'hagueren lliurat de forma completa.

Després d'admetre la queixa, la Direcció General d'Atenció al Pacient ens va informar que “amb esta mateixa data hem donat ordre a la Direcció de l'Hospital perquè atenga amb la major brevetat possible la petició (de l'autor de la queixa), i que facilite còpia de tota la documentació que abaste la Llei de drets i informació al pacient 1/2003, art. 25”.

Així doncs, vam comunicar al mes de maig de 2003 a l'interessat i a esta Conselleria que finalitzàvem les nostres investigacions, perquè consideràvem que l'Administració donaria solució al problema plantejat.

No obstant això, al mes de juliol de 2003, l'autor de la queixa ens denunciava que “fins a data de hui, el Servei d'Admissió i Documentació no m'ha citat ni m'ha telefonat”.

Per tant, vam reobrir la queixa.

La Conselleria de Sanitat va lliurar la documentació a l'autor de la queixa, però este es va dirigir, novament, a esta institució, per denunciar que la història clínica continuava estant incompleta.

D'acord amb això, a requeriment d'esta institució i prèvia autorització expressa de l'autor de la queixa, l'Hospital va remetre còpia de la història clínica al Síndic de Greuges. Malgrat això, l'autor de la queixa continuava considerant que no hi era tota la seua història clínica.

Arribats en este punt, vam advertir l'autor de la queixa que esta institució no podia ni havia d'entrar a valorar si el que li havien lliurat era la història clínica completa o no, ja que hi ha una discrepància evident entre els informes de l'Administració sanitària i el que manifestava l'autor de la queixa. Entenem que este tipus de discrepàncies han de ser resoltes en altres instàncies.

Això no obstant, i després d'un estudi de la normativa vigent en la matèria, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que habilitara els mecanismes necessaris per a donar compliment al deure legal de lliurament d'un exemplar de la seua història clínica completa a l'autor de la queixa, tot sense perjudici de l'obligació de conservar-lo que tenen els centres sanitaris.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el suggeriment formulat per esta institució, i ens va comunicar que s'havien donat instruccions a l'Hospital General Universitari d'Alacant per donar compliment estricta a la legislació vigent en matèria de drets d'informació i accés a la història clínica.

La queixa núm. 041751, presentada per la Coordinadora en Defensa de la Sanitat Pública de la Marina Alta, ha implicat la reobertura parcial de la queixa núm. 031387.

Els autors hi manifestaven que la Conselleria de Sanitat havia incomplert el compromís de garantir el dret d'informació i participació en les decisions sanitàries a través del Consell de Salut de l'Àrea o Departament Sanitari d'Àrea núm. 12.

En tancar este informe, la queixa continua en tràmit.

3.2. Aplicació de l'anestèsia epidural

Com en altres anys, la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural per a parts en alguns hospitals públics valencians ha estat objecte d'estudi.

Encara que el text complet de la resolució apareix transcrit literalment en l'annex d'este Informe, recollim en este apartat la situació que denunciava la queixa núm. 041103.

L'autora de la queixa denunciava la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural en els parts que es produïen en l'Hospital Clínic Universitari de València.

Admesa a tràmit la queixa, la comunicació de l'Administració sanitària ens manifestava les dificultats de contractació d'especialistes d'anestesiologia.

Esta institució considera que la universalitat d'esta tècnica no pot quedar subjecta a horaris (torns de matí, vesprada o nit) ni a situació estacional (vacances o no) dins d'un mateix centre hospitalari, com tampoc ha d'estar subjecta a criteri de residència (depenent del domicili de l'usuari li correspon un centre sanitari o un altre, amb el factor que en uns s'aplica esta tècnica i en altres no).

Sembla que és just que es facilite esta prestació a totes les embarassades que la sol·liciten i que reunisquen els criteris mèdics per a fer-ho. Este dret, per a ser universal, passa per una dotació de plantilla o personal suficient.

D'acord amb això, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que intensificara els seus esforços pressupostaris i organitzatius per a fer efectiva la implantació de la tècnica d'anestèsia epidural i perquè esta fóra oferida a les embarassades que acudiren als centres hospitalaris públics, juntament amb altres tècniques de part, sempre que es proporcionara prèviament tota la informació necessària a les interessades i que els criteris mèdics ho aconsellaren.

L'Administració va acceptar tots els termes del nostre suggeriment, i va afegir que "la Direcció General d'Assistència Sanitària ha inclòs el nombre d'anestèsies epidurals

dutes a terme entre els indicadors per a determinar el complement de productivitat del personal mèdic. És una mesura encaminada a incentivar esta pràctica; d'altra banda, la dificultat de contractar més especialistes està condicionada pel fet que no n'hi ha disponibles en el mercat laboral, i no és competència d'esta Conselleria l'ampliació de places de MIR especialistes en anestesiologia”.

3.3. Els serveis d'urgència de les oficines de farmàcia

En la queixa núm. 040477, l'autora, l'alcaldeessa de Quart de Poblet, exposava els problemes que estava plantejant l'acord de data de 13 d'octubre de 2003 de la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Farmacèutics de València, en relació amb els serveis d'urgència que presten les oficines de farmàcia d'estat localitat i de Manises.

D'altra banda, assenyalava que havia presentat un recurs administratiu d'alçada davant esta Direcció General sense que, en el moment de presentar l'escrit de queixa, haguera obtingut resposta.

Admesa a tràmit la queixa, la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris de la Conselleria de Sanitat ens va remetre còpia de la Resolució de 17 de febrer de 2004 (notificada amb data de 3 de març) del recurs d'alçada plantejat pels alcaldes-presidents de les corporacions municipals de Quart de Poblet i Manises, en què es desestimava la pretensió plantejada per estos quant a l'anormal funcionament del servei d'urgència en sengles localitats.

Com que no ens constava escrit d'al·legacions per part de l'autora de la queixa, i malgrat la resolució de la Conselleria de Sanitat, en què resol el recurs plantejat, i per tant la qüestió de fons, ens va semblar convenient fer algunes reflexions sobre l'assumpte.

Encara que el text íntegre de la resolució apareix literalment transcrit en l'annex corresponent d'este Informe, sí que ens interessa ara ressaltar alguns extrems dels nostre raonament.

Les oficines de farmàcia són centres d'assistència sanitària privada, i és el farmacèutic—d'acord amb el dret comunitari— l'especialista dels medicaments. Però com a centre sanitari i per afectar el dret a la salut, està subjecte a ordenació i intervenció de l'Administració sanitària.

El dret dels usuaris a uns adequats serveis sanitaris de farmàcia no pot quedar condicionat a criteris de residència. Així, l'art. 3.2 de la Llei general de sanitat, en induir el transcendental principi de la universalitat del dret a l'assistència sanitària, postil·la i ordena que “l'accés a les prestacions sanitàries es durà a terme en condicions d'igualtat efectiva”.

En este sentit, considerem que un component bàsic del dret a la protecció de la salut, i que forma part del denominat estat del benestar, és el de garantir a tots els ciutadans els

serveis assistencials (preventius i de cura) que oferix la medicina moderna, tot sense cap barrera.

No estem davant d'una mesura *corporativa* per a afavorir una classe professional, en este cas els farmacèutics, sinó davant d'una mesura que té com a finalitat el millor servei de farmàcia als usuaris.

D'acord amb això, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que fera operatius els mecanismes necessaris per a garantir els usuaris de la localitat de Quart de Poblet i Manises el dret a l'assistència farmacèutica continuada que, en definitiva, constituïx una de les manifestacions del dret constitucional a la protecció de la salut.

La Conselleria de Sanitat, cara al nostre suggeriment, ens va manifestar el següent:

- En primer lloc, va fer una anàlisi de la normativa vigent en la matèria, concretament la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1998, de 22 de juny, d'ordenació farmacèutica de la Comunitat Valenciana (art. 32); el Decret del Consell 187/1997, de 17 de juny, sobre horaris d'atenció al públic, serveis d'urgències i vacances de les oficines de farmàcia (art. 5) i de l'Ordre del conseller de Sanitat per la qual es delimita el mapa de les zones farmacèutiques de la Comunitat Valenciana.
- En segon lloc, ens assenyalava que els municipis de Quart de Poblet i Manises es troben ubicats en la zona farmacèutica número 14 de la província de València.
- Que el mapa farmacèutic s'actualitza periòdicament a proposta de la Comissió d'Actualització del mapa de zones farmacèutiques. En este sentit, la resposta de la Conselleria es comprometia a donar audiència en la Comissió d'Actualització a l'alcalde de Quart de Poblet a fi de valorar el que exposa la seua queixa.

D'acord amb això, vam acabar les nostres actuacions.

3.4. Falta de terapeutes ocupacionals en hospitals públics valencians

En la queixa núm. 031512, l'autora manifestava que en al mes de juny de 2003 va dur el seu fill de 34 anys d'edat a revisió neurològica, on li van prescriure rehabilitació i teràpia ocupacional.

Segons l'autora de la queixa, a l'Hospital Universitari d'Elx li van negar els tractaments referits i no la van orientar respecte d'on havia d'acudir, i hi va afegir que al seu fill, en l'actualitat, no estaven atenent-lo.

De la documentació que ens va remetre es desprenia que els problemes de salut del seu fill tenien origen en un accident de trànsit que va tenir a l'edat de 24 anys.

Admesa a tràmit la queixa, l'Hospital Universitari d'Elx ens va informar de les circumstàncies i els fets següents:

- La fisioteràpia/teràpia ocupacional no es presta per la sanitat pública, raó per la qual els pacients són remesos als serveis socials.
- Que la Conselleria de Benestar Social indica que “davant esta demanda no hi ha recursos disponibles en l'àmbit de la Comunitat Valenciana”.

Malgrat que no constava escrit d'al·legacions per part de l'autora de la queixa, i després de sol·licitar de la Conselleria de Sanitat una ampliació d'informe, vam dictar una Resolució, de què donem compte en l'annex corresponent d'este Informe, en el sentit de suggerir a l'Administració sanitària que, amb la major brevetat possible, iniciara els tràmits oportuns per a proveir tots els hospitals públics de professionals terapeutes ocupacionals o, en el seu defecte, concertara amb la xarxa sanitària privada estos serveis, tot per a garantir suficientment el principi d'igualtat en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment, i hi va afegir el següent:

- Que els hospitals públics disposen de serveis de rehabilitació dotats de professionals especialitzats en tractament dirigits a la recuperació i rehabilitació de persones amb disfuncions o discapacitats somàtiques. Estos professionals són fonamentalment els fisioterapeutes.
- Que aquells pacients que, superada la seua fase aguda en centres hospitalaris, necessiten continuar algun tipus de teràpia ocupacional, poden ser remesos a centres específics com els pertanyents a IVADIS (Conselleria de Benestar Social). En el cas dels xiquets en edat escolar hi ha centres d'educació especial.
- Per acabar, ens indicaven que la diplomatura de Terapeuta Ocupacional és de creació recent; concretament, a la Comunitat Valenciana este any (2004) eixirà la primera promoció en la Universitat Miguel Hernández d'Elx. És, doncs, una carrera de recent incorporació al mercat laboral.

D'acord amb això, vam acabar amb les nostres actuacions.

3.5. Infraestructures sanitàries

En este apartat destaquem el tancament de la queixa núm. 031387 (Informe anual 2003, p. 263) relativa a les infraestructures hospitalàries de l'Àrea de Salut núm. 12, l'obertura i el tancament de la queixa núm. 040478 en què els autors denunciaven possibles deficiències en les infraestructures sanitàries de l'Àrea de Salut núm. 6, en general, i del municipi de Quart de Poblet, en particular; finalment, l'obertura de la queixa núm. 041600 en relació amb les mancances en l'atenció primària de la localitat de Paiporta.

En relació amb la queixa núm. 031387, formulada per la coordinadora de Defensa de la Sanitat Pública de la Marina Alta (Alacant), s'hi exposava que la Conselleria de Sanitat havia anunciat el projecte de remodelació (ampliació) de l'Hospital Marina Alta de Dénia; en este sentit, l'Administració havia iniciat una sèrie de gestions.

Els autors de la queixa ens indicaven que el 22 de setembre de 2003 la Conselleria, a través del conseller, va informar de la suspensió del projecte de remodelació (ampliació), i va anunciar la construcció d'un nou hospital en l'Àrea de Salut núm. 12.

En este sentit, els autors de la queixa es referien als retards que implicaria per a l'assistència sanitària la construcció d'un nou centre hospitalari, com també la possible vulneració del dret a la informació que ostenta el Consell de Salut de l'Àrea, per tenir coneixement de la construcció d'un nou hospital a través dels mitjans de comunicació.

Després d'admetre la queixa a tràmit i sol·licitar els oportuns informes a l'Administració sanitària, vam entendre que les qüestions que calia tractar en esta queixa eren quatre:

- Primer. El possible incompliment d'una obligació (l'ampliació de l'Hospital Marina Alta-Dénia) generada en les lleis de pressupostos de la Generalitat Valenciana per als exercicis 2002 i 2003.
- Segon. La discrepància dels autors de la queixa amb el model de gestió de l'hospital de nova planta.
- Tercer. La possible vulneració del principi d'eficàcia en l'actuació administrativa en relació amb les infraestructures sanitàries de l'Àrea de Salut número 12.
- Quart. L'omissió del dret a informació del Consell de Salut de l'Àrea.

La queixa conclou amb dos suggeriments a la Conselleria de Sanitat, dels quals donem compte íntegrament en la part corresponent d'este Informe, a saber:

- Que faça un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta disposar d'uns serveis sanitaris i hospitalaris dignes i adequats en l'Àrea de Salut núm. 12, i que garantisca la igualtat en l'accés i en condicions a les prestacions sanitàries.
- Que es garantisca el dret d'informació i participació en les decisions sanitàries, en els termes exposats, a través del Consell de Salut de l'Àrea o Departament Sanitari de l'Àrea núm. 12.

L'Administració sanitària, als suggeriments fets, ens va contestar que els acceptava sense reserves, i ens van informar del següent:

“Totes les actuacions d'esta Conselleria estan encaminades a millorar els serveis sanitaris i hospitalaris, aconseguir uns serveis dignes i adequats, i garantir la igualtat d'accés i de condicions de prestació d'estos als ciutadans. Amb esta finalitat s'han

abordat els problemes sanitaris de l'Àrea 12 i s'ha pres la decisió de construir un hospital nou en substitució de la idea inicial d'ampliar l'actual, en considerar que esta és la millor alternativa per a garantir les degudes condicions de prestació dels serveis a curt, mitjà i llarg termini i sense que esta decisió signifiqui cap estalvi en l'esforç polític, tècnic i pressupostari.

En estos moments estan treballant amb intensitat perquè la construcció del nou hospital de Dénia es faça en els terminis més curts possibles (sempre inferiors als terminis reals d'ampliació d'un hospital en funcionament, que acaba duplicant les previsions pels problemes que es plantegen) i a més s'adapte l'actual hospital com a hospital sociosanitari i es reforme el Centre d'Especialitats”.

Respecte de la queixa núm. 040478, l'autora denunciava una sèrie de deficiències en les infraestructures sanitàries que afectaven la població de Quart de Poblet (València), unes deficiències que provocaven retards en la prestació de la deguda assistència sanitària tant en l'àmbit de l'atenció primària com de l'atenció especialitzada.

Entre les deficiències ens assenyalava les següents:

- “Les cites en el Centre d'Atenció Primària de Quart de Poblet solen donar-se amb una setmana de retard, període que s'incrementa en les èpoques més crítiques” (Atenció Primària).
- “En el Centre d'Especialitats d'Aldaia, l'atenció especialitzada té una tardança de mesos, i l'hospitalària, de vegades, d'anys” (Atenció Especialitzada).

El text complet de la Resolució es troba en l'annex que acompanya este Informe. En considerar que l'Àrea de Salut núm. 6, de la qual depèn Quart de Poblet, presta assistència sanitària, segons dades d'esta Conselleria (www.gva.es), a una població de 317.442 habitants, població que es pot veure incrementada per ser esta una zona amb un fort índex d'immigració i amb un gran desenvolupament urbanístic, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que fera un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera disposar d'uns serveis sanitaris i hospitalaris dignes i adequats en l'àrea de salut referida, que garantira l'accés a una sanitat pública en condicions, com també a les degudes prestacions sanitàries.

L'Administració sanitària va acceptar el suggeriment fet, i va afegir que “concretament en l'Àrea de Salut núm. 6 s'han fet millores substancials, millores que encara no han acabat en el temps, i que continuen en fase de programació”.

Per últim, continua tramitant-se la queixa núm. 041600, presentada per l'Ajuntament de la localitat de Paiporta (València), en què ens exposen que “transcorreguts quasi tres anys des que s'iniciara el desmantellament de l'edifici del centre de salut, la Conselleria de Sanitat no ha contestat a cap dels escrits remesos des d'este Ajuntament i s'han sol·licitat informació i entrevistes amb els responsables polítics per a tractar un tema tan essencial per a la qualitat de vida de la ciutadania com és la instal·lació que ha de servir de primer graó de l'atenció medicosanitària de tot el veïnat”.

3.6. Assistència sanitària a pacients d'anorèxia

Respecte de la queixa núm. 031367 (Informe Anual 2003, p. 265 i 266) presentada per una veïna de la localitat Nules, mare d'una menor d'11 anys que patia anorèxia, vam sol·licitar a la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat informació suficient sobre el cas i, en especial, que ens informara sobre les unitats d'anorèxia pròpies o concertades amb la xarxa pública existents a la província de Castelló, tant d'adults (majors de 14 anys) com d'edat pediàtrica (menors de 14 anys).

L'Administració sanitària ens va informar, entre altres qüestions, que:

“Actualment hi ha una unitat de referència per al tractament de l'anorèxia localitzada en l'Hospital La Fe. En ser conscient de la necessitat d'ampliar este recurs, la Conselleria de Sanitat té previst ampliar estes unitats de referència a les províncies d'Alacant i Castelló”.

Vam traslladar este informe a l'autora de la queixa perquè, si ho considerava convenient, presentara escrit d'al·legacions, i això va fer.

De l'escrit d'al·legacions es desprenia que la promotora de la queixa, al mes de novembre, va presentar escrit pel qual va sol·licitar un canvi d'hospital (del Provincial de Castelló a la Fe de València) sense que, malgrat el temps transcorregut, haguera rebut resposta a la sol·licitud de canvi d'hospital.

Així mateix, vam sol·licitar a l'Administració sanitària que ens informara si la interessada havia iniciat el procediment de reintegrament de despeses per ús de mitjans aliens a la Seguretat Social (les seues despeses en un centre sanitari privat).

En el segon informe, l'Administració ens indicava:

- “que no els consta haver tramitat o rebut una sol·licitud de canvi d'hospital”.
- “Respecte de la tramitació del reintegrament de despeses per assistència sanitària, s'havien posat en contacte amb el Servei de Prestacions dels Serveis Territorials de Castelló, els quals els van informar que no havien rebut cap sol·licitud de la Sra. [...]”.

Després de traslladar-li este segon informe i rebre el seu escrit d'al·legacions, ens vam posar en contacte amb la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, amb la sol·licitud que es posara en contacte d'immediat amb l'autora de la queixa i li remetera còpia, via fax, de les sol·licituds de canvi d'hospital i d'ajuda per acudir a un centre privat, totes dos datades el 6 de novembre de 2003 i presentades davant la Direcció Territorial de Castelló de la Conselleria de Sanitat, amb l'objectiu que l'Administració iniciara, amb la major brevetat possible, les actuacions pertinents per a resoldre el problema.

D'acord amb això, vam tancar la queixa, amb l'advertència que encara que fóra l'Administració sanitària la que duiguera la tramitació i prenguera les decisions que considerara oportunes, això no impediria que, si les circumstàncies ho requeriren, l'autora de la queixa es posara contacte amb nosaltres.

3.7. Prestacions sanitàries a persones afectades per malalties reumàtiques

Els problemes dels malalts reumatològics va ser objecte d'estudi al llarg d'este any, amb motiu de la queixa núm. 031405.

L'Associació per a la Qualitat de Vida de Persones Afectades per Malalties Reumàtiques (ACVIPAER) ens exposava en els escrits de queixa la necessitat, per a una assistència sanitària efectiva als malalts reumàtics, "d'una segona opinió en centres concertats per la Seguretat Social i per al benefici de l'assistència sanitària".

En este sentit, els autors acompanyaven una còpia de reclamació prèvia a la via jurisdiccional, presentada davant la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat a Castelló, per denegació d'assistència especialitzada en els Serveis de Reumatologia de l'Hospital Universitari Clínic de Barcelona, més concretament en la Unitat de Recuperació Funcional del Servei Multidisciplinari.

La queixa va ser admesa a tràmit, pel que fa a l'estudi de les diferents qüestions plantejades en relació amb l'assistència sanitària als malalts reumàtics de la Comunitat Valenciana.

En l'informe, l'Administració sanitària guardava silenci respecte de la petició d'informació estadística, i de la resta de les qüestions ens informava del següent:

- En relació amb el temps d'espera, els resultava impossible subministrar esta informació, ja que "les dades de demora que es recullen rutinàriament en la Conselleria de Sanitat per a estes prestacions són del tipus de dades agregades per especialitat, sense distingir el procediment pendent de realització"; això no obstant, afegien que "estan implantat el sistema d'informació adequat que permetrà el coneixement de les demores per a consulta i també per a les exploracions que es faran en els hospitals i centres d'especialitats".
- Que "hi ha en l'actualitat 50 especialistes en reumatologia en els centres de la Conselleria de Sanitat".
- Que "no hi ha assistència específicament concertada de reumatologia amb centres sanitaris aliens a la xarxa pública".

Vist això i després d'estudiar la normativa vigent en la matèria, concloem que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran mesura, del bon funcionament dels serveis sanitaris. En estos termes, les prestacions sanitàries no sols han de ser íntegres, sinó que han de ser àgils; per això resulta fonamental un diagnòstic precoç de la malaltia perquè els tractaments tinguen els millors resultats. Per això ha de ser prioritari eradicar les

possibles tardances que es poden produir en la derivació de pacients de metge d'atenció primària (del centre de salut) a l'especialista (del centre d'especialitats o, en el seu cas, hospitals).

D'acord amb això (el text íntegre de la Resolució apareix en l'annex corresponent a este Informe), vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que adoptara immediatament totes les mesures organitzatives que foren necessàries de reducció del temps d'espera dels pacients reumatològics per a ser vistos en consulta per l'especialista, com també que encaminara les seues accions a millorar les condicions assistencials de les persones que patixen malalties reumatològiques. Tot perquè se'ls garantisca el respecte a la dignitat humana, que els pacients tenen reconegut constitucionalment i, igualment, en atenció a aquells altres drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució espanyola.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el suggeriment i va assenyalar que “coincidix amb la política habitual de la Conselleria d'anar adaptant els serveis a la demanda i millorar-ne la qualitat, en coordinació amb les societats científiques corresponents i seguint els estàndards recomanats”.

3.8. Situació dels pacients després del tancament d'una crítica privada

En la queixa núm. 040630, l'autor ens explica que el dia 2 de febrer de 2004 la seua esposa va ingressar en una clínica privada de la ciutat d'Alacant. El dia 6 de febrer, a penes quatre dies després de l'internament, la seua esposa i la totalitat dels pacients i familiars que es trobaven en aquell moment en la clínica van ser requerits per a abandonar el lloc, sense més motiu, segons ens indicava, que l'execució d'una “obres en el centre”.

Ens assenyalava que, posteriorment, va saber que el motiu del desallotjament van ser les deficiències i l'existència de legionel·la detectades en el centres, descobertes després d'una inspecció de la Conselleria de Sanitat.

En este sentit, denunciava que estes deficiències i l'existència de partícules de legionel·la eren conegudes per l'Administració sanitària i el centre hospitalari abans que este fóra tancat. Així doncs, este fet constituïa la base de la seua queixa: l'omissió d'informació, perquè no els van advertir en aquell moment la vertadera causa del desallotjament.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en la Llei 11/1988, reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit, raó per la qual vam sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat.

En la comunicació, l'Administració sanitària ens indicava, entre altres coses, el següent:

- Que la seua actuació es va limitar a l'aplicació dels protocols d'actuació i acció preventiva davant l'aparició dels brots de legionel·la, segons els criteris establits en el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol.

- Que es va detectar un cas de pneumònia per legionel·la en un pacient de l'Hospital d'Elx, fet que va desencadenar la investigació epidemiològica pertinent. Després de diverses investigacions, van arribar a la conclusió que el probable origen del contagi es trobava en la clínica objecte d'estudi, i més concretament en els sistemes d'aigua calenta sanitària i aigua freda.
- Que, d'acord amb el que estableix el Reial Decret assenyalat, la Conselleria de Territori i Habitatge va donar les instruccions necessàries al centre perquè netejara i desinfectara els sistemes d'aigua calenta i freda. Estes instruccions van arribar a instar-se fins a dos voltes i la solució va resultar ineficaç. Les mostres preses en l'aigua van donar novament positiu, raó per la qual es va decidir donar trasllat de totes estes actuacions a la Conselleria de Sanitat.
- Que la Conselleria de Sanitat va enviar un equip d'inspecció de serveis sanitaris que constataren que la clínica "no havia desenvolupat programes de manteniment exigits en el Reial Decret, ni havia fet les modificacions dels defectes estructurals determinats en la primera inspecció". En conseqüència, i segons totes les actuacions, el 6 de febrer es va adoptar, com a mesura cautelar i preventiva, el tancament de la clínica, sempre que no es corregiren les deficiències detectades.

Vam traslladar a l'autor de la queixa el contingut d'este informe perquè hi fera al·legacions, si ho considerava convenient; així ho va fer, en el sentit de fer-nos partícips, a través d'una sèrie de preguntes, del desassossec que li produïa la situació creada.

A la vista de l'escrit d'al·legacions i amb l'objecte de millorar la resolució de l'expedient de queixa, vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat una ampliació de l'informe. En este sentit, vam sol·licitar que aclariren les qüestions següents:

1. Si la clínica objecte d'estudi estava concertada amb la Conselleria de Sanitat. En este cas, els vam sol·licitar que ens indicaren quina activitat sanitària estava duent-s'hi a terme en règim de concert.
2. Seguint amb això anterior, ens interessava conèixer si en el moment del tancament de la clínica estaven ingressats pacients derivats de la xarxa sanitària pública.
3. Que ens indicaren si tant estos pacients derivats com els no derivats van ser degudament informats per part d'esta Conselleria dels motius del tancament de la clínica.
4. Finalment, que ens indicaren a quin centre o centres sanitaris van ser traslladat els pacients que precisaven continuar ingressats en el moment del tancament.

Del contingut del segon informe de l'Administració sanitària es desprenia, entre altres coses, el següent:

- Que no hi havia concert amb la clínica referida, sinó que pacients derivats de la xarxa pública i ingressats en el centre clínic formaven part del pla de xoc previst en el Decret 97/1996, de 21 de maig, de la Generalitat Valenciana, que té com a objectiu eliminar les llistes d'espera, desviant pacients que seran sotmesos a determinades intervencions a centres hospitalaris privats.
- Respecte de la informació facilitada per esta Administració a pacients, assenyala l'informe que "La informació sobre el tancament de l'activitat de la clínica objecte de queixa va ser comunicada per esta Conselleria a la Gerència després de la corresponent investigació epidemiològica" i és, segons entén esta administració, la Gerència de l'hospital la responsable d'informar els pacients en els termes que procedira.
- Per últim, la Conselleria informava que aquells pacients que havien estat ingressats i que no van ser donats d'alta en el moment del desallotjament van ser traslladats "als centres sanitaris de referència que els corresponia per sectorització de l'assistència sanitària pública".

Arribats en este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que hi havia en l'expedient.

Prèviament, vam destacar a l'autor de la queixa que el centre clínic objecte d'estudi era una entitat de caràcter privat, raó per la qual, en principi, no entraria dins les competències d'esta institució el fet de conèixer qüestions purament privades entre particulars. En el cas de l'autor de la queixa, a més, la seua presència en la clínica era conseqüència d'una assistència sanitària derivada d'una assegurança mèdica privada.

Això no obstant, vam informar l'autor de la queixa que el Síndic de Greuges té competències per a supervisar les actuacions de les distintes administracions públiques, com són les conselleries de Sanitat i la del Territori i l'Habitatge, i per això vam admetre la queixa. D'acord amb això, la nostra actuació es limitava a conèixer si les actuacions dutes a terme per les conselleries implicades vulnerava algun dret constitucional o estatutari.

Dels informes es deduïa que les conselleries en tot moment van informar la clínica privada de les mesures que estaven duent-se a terme. En este sentit, es va procedir tal com assenyala l'art. 12 del Reial Decret 865/2003, davant una detecció de legionel·la, que determina que l'Administració podrà actuar de tres formes:

1. Instant a la neteja i la desinfecció de les instal·lacions per a eliminar el bacteri (tal com va fer la Conselleria de Territori i Habitatge en un primer moment, com constava en l'informe);
2. Requerint l'execució de reformes estructurals, com també va fer la Conselleria esmentada;
3. Determinant la paralització parcial o total de la instal·lació, una mesura que va adoptar la Conselleria de Sanitat davant l'absència de cap actuació per part del centre clínic.

En conseqüència, del detallat estudi de la queixa i de la documentació que constava en l'expedient, no s'observava una actuació de l'Administració que impedira o menyscabara l'exercici d'un dret constitucional o estatutari.

Finalment, tal com reconeix l'exposició de motius de la Llei de Generalitat Valenciana 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient, el dret a la informació de tot pacient forma part de l'àmbit de la protecció del dret constitucional a una prestació sanitària respectuosa amb la dignitat de la persona.

Esta llei, que completa el quadre de garanties i drets dels pacients recollits en la Llei 14/1986 general de sanitat, estén l'àmbit d'aplicació tant a la sanitat pública com a la privada (com és el cas de la clínica Mare Nostrum d'Alacant). El seu objectiu és qualsevol persona a qui siga aplicada algun tipus d'actuació sanitària a la Comunitat Valenciana.

Efectivament, este text normatiu estableix que el dret a la informació és, tant una garantia individual del pacient davant el facultatiu, com una garantia genèrica a tot tipus d'informació en la mesura que esta afecte el seu tractament.

En este sentit, l'art. 4 assenyala, en els punts 1 i 2:

“1. A més dels drets a la informació personalitzada, reconeguts en esta llei, tots els ciutadans de la Comunitat Valenciana i les associacions de malalts o familiars de malalts amb àmbit d'actuació tant nacional com de la Comunitat Valenciana tindran dret a rebre informació general referent al sistema de salut de la Comunitat Valenciana.

2. L'autoritat sanitària vetlarà pel dret dels ciutadans a rebre informació sanitària clara, veraç, rellevant, fiable, actualitzada, de qualitat i basada en evidència científica, que possibilita l'exercici autònom i responsable de la facultat d'elecció i la participació activa del ciutadà en el manteniment o la recuperació de la seua salut”.

Per tant, tot i que esta institució no observava la vulneració de cap dret en l'actuació de les administracions, vam indicar a l'autor de la queixa que si considerava que els fets denunciats vulneraven el seu dret a la informació en els termes exposats, tenia el dret d'acudir a la via jurisdiccional, i instar-ne l'efectiva tutela judicial, atés que solament correspon a jutges i tribunals la funció de jutjar i fer complir les sentències.

3.9. Llibertat religiosa i assistència sanitària: negativa d'un pacient a transfusió de sang

Continua en tràmit la queixa núm. 042193, en la qual l'autor denunciava l'incompliment per part de l'Hospital General Universitari d'Alacant de la Llei de drets del pacient per negar-li un tractament alternatiu raonable, en els termes de l'art. 15 de la referida norma, quan ell s'havia negat a ser intervingut si l'Hospital no li garantia la no-transfusió de sang per motius religiosos.

V. SERVEIS SOCIALS

Introducció

Les queixes relatives a serveis socials formulades durant l'any 2004 davant del Síndic de Greuges van sumar un total de 230, xifra que representa el 10,39% del total de les tramitades; han augmentat en termes absoluts, encara que no en termes relatius, respecte a les rebudes l'any 2003, perquè, llavors, van ser un total de 174 les queixes en esta matèria, que representen un 11% del total de les gestionades.

La multiplicitat de problemes que es generen en este àmbit ens obliga a realitzar un fraccionament per matèries a fi de facilitar-ne la lectura. L'agrupació que hem realitzat comprén aspectes com ara les discapacitats, l'atenció a la família i als menors, la tercera edat, les prestacions econòmiques, les dependències i els trastorns addictius i un últim apartat en el qual hem inclòs aquelles queixes que, per no integrar un grup homogeni, resulten de difícil classificació.

1. DISCAPACITATS

Este apartat, al seu torn, l'hem subdividit en diferents epígrafs sobre diferents matèries que hem considerat d'interés. Comprén aspectes com ara els retards en la qualificació del grau de minusvalidesa, assumptes relacionats amb les persones que patixen malalties mentals o qüestions relatives als centres ocupacionals i als centres especials d'ocupació.

1.1. Barreres arquitectòniques

En la queixa núm. 040472, dos ciutadans que presentaven important discapacitat física, van exposar que es van veure en la necessitat de realitzar gestions en la Ciutat de la Justícia de València, on van tenir la desgràcia de comprovar que els lavabos eren inaccessibles per als minusvàlids, a pesar de les indicacions que asseguraven el contrari. Igualment, ens van indicar que els mostradors d'atenció al públic no tenien l'altura adequada per a l'atenció a les persones discapacitades i que les portes dels ascensors es tancaven tan de pressa que hi dificultaven l'accés amb cadira de rodes.

Després de rebre complets informes de la Direcció General d'Integració Social del Discapacitat, de la Direcció General de Justícia i de l'Ajuntament de València, es va constatar la realitat de les afirmacions dels reclamants i el fet que, a pesar que formalment existien lavabos diferenciats per a persones amb minusvalideses o sense, la veritat és que no complien la seua funció atés que ambdós presentaven les mateixes dimensions i distribució.

Vam recordar la vigència de la Llei valenciana 1/1998, de 5 de maig, sobre accessibilitat i supressió de barreres i de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, reguladora de l'estatut de les persones amb discapacitat. També vam posar de manifest el contingut d'una investigació d'ofici anterior realitzada per esta institució per a verificar el compliment i l'aplicació efectiva de la Llei 1/1998, anteriorment citada, i del contingut de les recomanacions que es van dirigir a la Conselleria de Benestar Social i a la d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports.

Vam finalitzar recomanant, en una resolució, el text de la qual apareix íntegrament reproduït en l'annex corresponent, a les Conselleries de Benestar Social i de Justícia i Administracions Públiques i a l'Ajuntament de València que, de forma coordinada i dins el seu respectiu àmbit competencial, desenvoluparen les actuacions necessàries per a esmenar, com més prompte millor, les deficiències constructives detectades pels tècnics municipals en l'esmentat edifici, a fi de garantir l'accessibilitat als lavabos per a les persones discapacitades, així com els taulells d'atenció al públic i el tancament de les portes dels aparells elevadors.

Les recomanacions van ser íntegrament acceptades.

1.2. Qualificació del grau de minusvalidesa

Hem recollit dos queixes, la primera, referent als ja esmentats retards de tramitació i, la segona, referent a l'abast de la intervenció del Síndic en les qüestions que afecten la revisió del grau de minusvalidesa.

En la queixa núm. 030447, un ciutadà ens va manifestar els retards patits en la revisió del grau de minusvalidesa, la qual cosa va motivar que dirigirem una resolució (íntegrament reproduïda en l'annex) en què recordàvem l'obligació de l'observança dels

terminis i de l'adopció de les mesures adequades per a impedir demores innecessàries. Situacions semblants ja havien estat denunciades en l'Informe anual de l'any passat.

La Conselleria ens va contestar compromentent-se a complir els terminis i assenyalant que, en els últims temps, s'havien posat en marxa els procediments adequats per a augmentar els equips tècnics de valoració i el personal de suport administratiu per a cada província, a fi d'agilitar al màxim esta tasca. La petició concreta de l'interessat va ser atesa.

En la queixa núm. 040749, l'interessat ens plantejava, entre altres problemes, la seua disconformitat amb el grau de minusvalidesa. La valoració i qualificació del grau de minusvalidesa s'efectua, de conformitat amb l'art. 9 del Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre, pels òrgans tècnics competents, en este cas, els equips de valoració de minusvalideses dels centres de valoració i orientació, previstos en l'Ordre de 19 de novembre del 2001, de la Conselleria de Benestar Social. Els equips estan formats per personal tècnic (metge, psicòleg i treballador social), coordinats segons criteris interdisciplinaris, amb possibilitat d'inclusió d'altres professionals. Els criteris dels distints centres de la Comunitat Valenciana tenen uniformitat a causa de l'existència d'una Comissió de Coordinació i Seguiment prevista en l'Ordre de 21 de novembre del 2003 de l'esmentada Conselleria.

Atés el caràcter eminentment tècnic d'estos dictàmens, basats en l'examen directe de l'interessat i la valoració dels restants informes mèdics, psicològics o socials demanats, excediria les competències del Síndic l'anàlisi i la valoració de l'existència d'un determinat percentatge de minusvalidesa, així com el seu reconeixement o revisió. Per estos motius, una vegada confirmada la regularitat del procediment, vam tancar la queixa.

1.3. Persones amb malaltia mental

En la queixa núm. 030630, l'Associació de Familiars i Malalts Mentals de la Marina Baixa (AFMM), manifestava que, després de sol·licitar l'ajuda en matèria de serveis socials en el sector de discapacitats per a l'any 2003 per quart any consecutiu, els va ser comunicat telefònicament que l'ajuda havia estat denegada. L'Associació estimava que els criteris de denegació no eren correctes, i això els causava una greu deterioració econòmica.

L'Administració ens va confirmar que no s'havia dictat una resolució expressa. El motiu pel qual no van arribar a aprovar-se les ajudes va ser causat "tant per les limitacions pressupostàries, com per les expectatives del seu increment, atesa l'estreta vinculació d'estes subvencions no solament amb la planificació d'activitats programades, sinó sobretot amb la resolució del conseller/a per la qual es fan públiques les línies pressupostàries que sufraguen estes ajudes i els seus imports, que durant l'any passat van experimentar diversos increments i modificacions". La sol·licitud, segons es relata, va ser objecte d'estudi i valoració, i es va emetre proposta de resolució desestimària, a causa de la qual la consignació pressupostària va resultar insuficient per a atendre tots els programes, i l'expedient va quedar en l'espera del possible increment dels crèdits.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix, sense donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Esta va ser la raó que va motivar que es dictara una resolució, recollida íntegrament en l'annex d'este Informe anual, a fi que s'extremara el zel en els deures legals que concernixen l'obligació de resoldre i que s'emetera, encara que tardanament, una resolució expressa i prou motivada.

La primera recomanació va ser íntegrament acceptada per la Conselleria, que va cursar les oportunes ordres a les direccions territorials. La segona, tanmateix, no ho va ser perquè els interessats van optar per interposar recurs administratiu de reposició contra la desestimació presumpta per silenci administratiu, i van quedar lògicament pendent de resolució les qüestions, tant de forma com de fons, que s'hi plantejaven per la pròpia Conselleria de Benestar Social.

1.4. Discapacitats: Centres ocupacionals i centres especials d'ocupació

En este apartat hem de fer menció de tres queixes, una referent a la permanència de minusvàlids en centres ocupacionals una vegada superats els 65 anys d'edat, una altra referent a la necessitat de places en centres ocupacionals i, la tercera, al compliment de les obligacions d'avaluació dels treballadors en els centres especials d'ocupació per part dels equips multiprofessionals.

En la queixa núm. 031245, es plantejava el cas dels minusvàlids que treballen en centres ocupacionals que havien d'abandonar el recurs quan complien l'edat límit de jubilació. Segons el parer dels reclamants, mentre les persones tinguen condicions físiques i psíquiques adequades han de romandre en aquells serveis que tant de temps han utilitzat.

Efectivament, la direcció territorial corresponent ens va confirmar que, d'acord amb l'Ordre de 9 de abril de 1990, els beneficiaris dels centres ocupacionals són discapacitats en edat laboral i que, d'acord amb el que estableix la Llei general de la seguretat social, el límit per a la jubilació ordinària és de 65 anys i, en complir esta edat, per regla general, els usuaris d'este tipus de recursos han d'abandonar la plaça ocupada, en cas que existisquen altres usuaris que estiguen en edat laboral i estiguen demanant plaça en centre ocupacional, de manera que estes persones poden integrar-se en els recursos específics per al sector de tercera edat.

En la queixa es posava l'exemple d'una persona concreta. Les persones afectades tenen una doble protecció constitucional. La primera és atorgada per l'art. 49, en atenció a la seua minusvalidesa. La segona se l'atorga l'art. 50 per la seua pertinença a la tercera edat.

La preocupació per l'ocupació de les persones amb discapacitat és una constant en totes les recomanacions internacionals sobre la matèria. La naturalesa dels centres ocupacionals és la d'un servei social la finalitat del qual és assegurar els serveis de

teràpia ocupacional i d'ajust personal i social als minusvàlids, quan pel grau de la minusvalidesa no puguem integrar-se en una empresa o en un centre especial d'ocupació. No tenen, en cap cas, caràcter de centres de treball per als minusvàlids subjectes a este servei social

En matèria d'edat laboral hi ha un límit clar per protecció a la menor edat, però no hi ha límits semblants en el cas d'adults que desitgen treballar o, en el cas d'incapacitat de decisió, redunde en el seu interès. Els principis de les Nacions Unides a favor de les persones d'edat de 1991 estableixen que les persones d'edat "hauran de tenir l'oportunitat de treballar i que hauran de poder participar en la determinació de quan i en quina mesura deixaran d'exercir activitats laborals".

Atés que les pròpies normes creen una analogia amb l'àmbit laboral, la interpretació que estableix un límit d'edat màxim per al trasllat d'un centre ocupacional vam considerar que havia d'entendre's discriminatòria i injustificada des dels dos àmbits de protecció anteriorment exposats.

Per això, en la resolució recollida íntegrament en l'annex que acompanyem amb este Informe anual, vam recomanar la modificació del criteri interpretatiu anteriorment ressenyat.

La Direcció General d'Integració Social del Discapacitat ens va contestar manifestant que, en la seua interpretació, un centre ocupacional no és anàleg a un centre laboral i que la referència que es fa a l'edat laboral dels beneficiaris ho és, a títol orientador, quant a l'edat d'accés i eixida, perquè s'entén que anteriorment les persones amb discapacitat es troben en un centre educatiu i posteriorment poden accedir als recursos de tercera edat. No intervé ni contracte laboral, ni cotització a la seguretat social, per la qual cosa el compliment de l'edat límit no implica jubilació, simplement s'accedix per edat al sector de la tercera edat que disposa de centres adequats de suport preventiu i oferta especialitzada de recursos i activitats de rehabilitació.

En realitat, hi ha establert un període, entre els 60 i 65 anys, en el qual es prepara l'eixida dels usuaris en coordinació amb els serveis socials generals i amb altres recursos comunitaris, i es considera període suficient per a la previsió d'aquells procediments adequats a l'adaptació de l'usuari/ària i la seua família a la nova situació. Per tot això, la Direcció General no va acceptar la recomanació.

En la queixa núm. 031480, una ciutadana ens manifestava que, per a la seua filla, després de finalitzar el període d'educació especial, van tramitar una plaça en centre ocupacional, i es troba en l'actualitat en llista d'espera, atesa l'absència de places vacants; és previsible una espera d'anys, sense recursos alternatius, i la seua filla roman, mentrestant, tot el dia a casa sense fer res.

La Direcció Territorial ens va confirmar l'esmentada situació, i ens va concretar el lloc que la filla de la interessada ocupava en la llista d'espera i els criteris de baremació que s'utilitzen per a l'adjudicació de les places.

El total de places i centres existents ascendia a 76, dels quals 20 estan ubicats a la província d'Alacant, 11 a Castelló i 45 a València. Quant a les places, n'hi ha 1.122 a Alacant, 466 a Castelló i 2.348 a València, la qual cosa dóna un número total de 3.936 places. La progressió en els últims deu anys quant al nombre de places havia donat lloc al fet que de les inicials 2.606 de què es disposava en 1995 es passara a un total de 3.936 l'any 2004.

No podíem oblidar que, des del punt de vista de la sol·licitant, després de més d'any i mig d'espera, ni tenia plaça en centre ocupacional, ni semblava que en breu termini poguera solucionar-se el problema. El deure de creació d'este tipus de serveis, tanmateix, no pot considerar-se absolut per als poders públics. Hi ha una sèrie de límits reconeguts internacionalment com són la consideració del cost dels serveis, la disponibilitat dels recursos o la necessitat de disposar de diferents serveis d'una manera imparcial ateses les necessitats dels diferents tipus de discapacitats. El límit de la disponibilitat pressupostària condiona, des de la perspectiva material i legal, les possibilitats de creació.

Les dades revelen un progressiu increment de les places encara que, segons el nostre parer, és encara insuficient per a cobrir la demanda d'un recurs necessari per a la integració dels discapacitats afectats.

Per això, es va emetre una Resolució, recollida íntegrament en l'annex de l'Informe anual, suggerint a la Conselleria de Benestar Social que es continue avançant en la creació de places a fi de reduir la llista d'espera i que, en el cas concret que ens ocupava, es procurara solucionar la demanda de plaça de manera que l'espera no es demorara més enllà d'un temps raonable. En l'actualitat estem pendents de la contestació de l'Administració.

El promotor de la queixa núm. 040766, pare d'un treballador d'un centre especial d'ocupació, va denunciar diverses irregularitats que hi existien. Els centres especials d'ocupació són aquells l'objectiu principal dels quals és la realització d'un treball productiu, que participe regularment en les operacions del mercat, amb la finalitat d'assegurar una ocupació remunerada i la prestació de serveis d'ajust personal i social que requerisquen els seus treballadors minusvàlids, al mateix temps de constituir un mitjà d'integració del nombre més gran de minusvàlids al règim de treball normalitzat.

No totes les qüestions proposades van poder ser examinades, pel fet que el centre especial d'ocupació afectat era de naturalesa privada i queda, per tant, fora del nostre àmbit competencial. No obstant això, sí que vam poder analitzar el problema dels reconeixements dels treballadors del centre especial d'ocupació per part dels equips multiprofessionals (activitat que han de desenvolupar actualment pels equips de valoració i orientació), que inclouen intervencions tan importants com l'avaluació inicial de la capacitat per a treballar i la revisió bianual, activitats previstes en el Reial Decret 1368/1985, de 17 de juliol, que regula esta relació laboral especial i que hem pogut constatar que no es complix.

Encara que la responsabilitat de sotmetre's a l'avaluació és privada, tant del treballador com de l'empresari, l'Administració no pot romandre al marge d'estes qüestions, entre

altres raons perquè l'art. 49 de la Constitució ordena als poders públics la prestació d'atenció especialitzada a les persones discapacitades per al ple gaudi dels drets reconeguts en el títol I, entre ells el dret al treball (art. 35). La qual cosa pot dur-se a terme mitjançant activitats típicament administratives com les de foment i les organitzatives.

Les raons anteriorment apuntades ens van portar a emetre una Resolució, íntegrament recollida en l'annex al present Informe anual, recomanant a la Conselleria de Benestar Social que demanara del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) la relació de centres especials d'ocupació existents en la nostra Comunitat i que realitzara una campanya divulgativa de les obligacions que tenen relatives a l'avaluació dels seus treballadors pels equips multiprofessionals i recomanant igualment al SERVEF que elaborara un registre de treballadors discapacitats, empleats o demandants d'ocupació en centres especials d'ocupació, a fi de complir amb el que estableix el Reial Decret 1356/1985 i que, en un termini prudencial, exigisca que les empreses titulars dels centres especials d'ocupació acrediten el compliment de les obligacions referents a l'avaluació dels equips multiprofessionals per a poder obtenir ajudes i subvencions.

Les recomanacions van ser íntegrament acceptades, de manera que el SERVEF ja havia remés els llistats a la Conselleria de Benestar Social, i s'havia compromés a l'elaboració del registre i a estudiar l'obligació de justificar l'existència dels preceptius informes dels equips multiprofessionals relatius als treballadors per contractar o ja contractats als efectes de futures convocatòries d'ajudes.

2. FAMÍLIA I MENORS

2.1. Famílies nombroses

Hem recollit tres queixes referides a problemes propis d'este àmbit.

El contingut de la queixa núm. 041457 versava sobre els problemes que un ciutadà havia patit en la Direcció Territorial de València per a l'obtenció del carnet individual acreditatiu de la condició de família nombrosa, l'expedició del qual tardava ja més de vuit mesos.

Després de recaptar informació a l'Administració, ens va ser remés ampli informe que confirmava l'avaria de la màquina impressora i lamentava els inconvenients ocasionats.

Pel que s'ha exposat, atenent que, l'Ordre de 2 de febrer de 2000 de la Conselleria de Benestar Social va establir la seua regulació en considerar que tenia utilitat —si bé es tracta d'un document de menor importància que el títol (que sí que havien rebut els interessats)—, que havien transcorregut diversos mesos sense que l'esmentat carnet fóra finalment remés i que assistia la raó a l'interessat quan manifesta que era totalment inacceptable que no s'haguera produït la reparació de l'esmentada màquina o la resolució del problema en este període, es va emetre recomanació a fi de resoldre el

problema, la qual apareix en el text de la Resolució íntegrament reproduït en l'annex al present Informe.

Posteriorment, l'interessat ens va remetre nou escrit manifestant que, finalment, li van remetre els esmentats carnets, tot agraint la gestió del Síndic.

En la queixa núm. 041026, la reclamant ens manifestava que, amb motiu de la tramitació del títol de família nombrosa, havia aportat una partida de naixement ajustada al Conveni de París de 27 de setembre de 1956 sobre l'expedició de certs extractes d'actes d'estat civil destinats a l'estranger, on s'indicava clarament en castellà i en altres idiomes comunitaris les dades relatives al naixement. No obstant això, van rebutjar el document i li van indicar que requeria una traducció jurada. Sol·licitada informació a l'Administració, ens van confirmar la realitat de l'assumpte i que havia estat un error, i que no hi havia cap inconvenient a atendre la interessada sempre que acudira novament al centre on havia de tramitar el títol de família nombrosa. La queixa està pendent de rebre la contestació de la interessada.

La queixa núm. 040614 versava sobre la preocupació d'un pare de família nombrosa alacantí perquè en l'emissió de les factures de consum d'aigua no es tenien en consideració les circumstàncies d'estes famílies. L'Ajuntament d'Alacant va contestar i ens donava trasllat de la documentació relativa a les tarifes i, observava que no existia coeficient reductor per a estos casos, i a pesar que la Llei 40/2003 de protecció de famílies nombroses no incloïa expressament este servei entre els previstos en el seu art. 12, ni havien estat adoptades per l'Estat mesures generals en desplegament i execució, es va comprometre a instar l'empresa gestora del servei per a la inclusió en el pròxim expedient de modificació de tarifes d'un tram de consum amb condicions econòmiques més beneficloses per a les famílies conceptuades com a nombroses. Amb això vam donar per conclús l'expedient.

2.2. Adopció i acolliment familiar

Els autors de la queixa núm. 041219 eren una família sol·licitant d'adopció. Després de realitzar els tràmits corresponents, els van concedir un bebé. La mare havia renunciat a la pàtria potestat però, després del lliurament, se'n va desdir i va reclamar el xiquet que li va ser tornat. Estimant i valorant el dolor que produïa la pèrdua del menor per a la família acollidora, la resolució de l'Administració havia aplicat els preceptes legals que concernixen a este tipus d'acolliments en el qual prima l'interés del menor i, acreditada, per l'informe dels Serveis Socials, la idoneïtat de la mare que, encara que inicialment havia consentit l'acolliment després s'hi va oposar, ja que havia cessat la situació que va motivar el desemparament, s'aplicaven els arts. 172 i següents del Codi Civil i del Reglament de mesures de protecció jurídica del menor, per la qual cosa vam haver de tancar la queixa donant la raó a l'Administració.

La queixa núm. 040183 se centrava en el fet que la Conselleria de Benestar Social havia fraccionat el programa d'acolliment familiar en regular la captació de famílies acollidores per mitjà de subvencions, tot assumint-ne directament la formació i traient-ne a concurs públic el seguiment. Això, segons el parer de l'interessat, era contrari al

caràcter educatiu de les mesures de protecció de menors a què es referix l'art. 2 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor i a les polítiques integrals que han de presidir l'actuació de les administracions públiques. A més, es postulava la realització de concerts plurianuals en el sector de l'acolliment familiar.

La Conselleria de Benestar Social, a instàncies nostres, va emetre un extens informe sobre l'objecte de la queixa. Se'n dedueix que, en efecte, la captació, capacitació i determinació de la idoneïtat de les famílies acollidores es duia a terme per tècnics que depenen de la Conselleria, ja que el seguiment ha estat dut a terme tant per associacions com les integrades en APIME, com per la xarxa de serveis socials municipals.

Amb caràcter apriorístic, el fet d'organitzar l'atenció als menors en la forma descrita no ha de ser necessàriament contrari al caràcter educatiu de les mesures de protecció o al caràcter integral de les polítiques de les administracions públiques. Integral no és sinònim d'únic, sinó de global o ple, de manera que l'Administració pot garantir l'atenció integral (art. 2 de la Llei Orgànica 1/1996: "Les administracions públiques hauran de tenir en compte les necessitats del menor en exercir les seues competències, especialment en matèria de control sobre productes alimentaris, consum, habitatge, educació, sanitat, cultura, esport, espectacles, mitjans de comunicació, transports i espais lliures en les ciutats") utilitzant un sol mitjà o diversos. La majoria de les accions administratives esmentades entre parèntesis són dutes a terme per administracions diferents de les socials.

Garantir l'atenció integral als menors en acolliment familiar a través de diversos operadors està generalment admés (respecte d'això pot veure's l'Informe especial del Defensor del Poble andalús sobre l'Acolliment Familiar a Andalusia 2001, p. 149 a 152), i es duu a terme, sota la supervisió de l'Administració autonòmica, per l'Administració local i les institucions col·laboradores d'integració familiar.

De la mateixa manera, per si mateixa, la manera de seleccionar les entitats col·laboradores no predetermina que l'exercici de les seues funcions no siga adequat. Vam entendre que no entrava dins de les competències d'esta Sindicatura decidir les fórmules d'organització administrativa que ha d'emprar l'Administració per a garantir la prestació dels serveis públics, ja que això forma part de la denominada potestat autoorganitzativa de que disposen totes les administracions públiques. Així, no és funció d'esta institució resoldre els desacords o les disconformitats que tinguen els diversos col·lectius socials, amb els criteris d'organització triats per l'Administració social. D'altra banda, l'atenció integral no és sinònim de pública. És pública la responsabilitat, però hi ha motiu perquè ho siga la prestació de l'atenció.

Tot això lliga amb el que disposa la Llei 5/1997, de 25 de juny, reguladora del sistema de serveis socials a la Comunitat Valenciana, segons la qual [art. 1, b)] esta garantix la coordinació dels recursos i de les iniciatives públiques i privades i la participació de la societat civil en la planificació i control de les actuacions [art. 4, b)], sota la responsabilitat pública de la Generalitat Valenciana [art. 4, a)]. Amb independència del que s'ha exposat, si en casos concrets es detectaren actuacions o conductes contràries als interessos dels menors, esta institució ha d'intervenir-hi, amb independència que la causant fóra una entitat pública o privada.

Per les raons indicades, vam tancar la queixa per actuació administrativa correcta.

3. TERCERA EDAT

Hem agrupat en este apartat dos queixes, la primera referent a un incident esdevingut en una associació de jubilats en matèria de llibertat religiosa i la segona al problema de la decisió sobre les visites que una anciana no incapacitada pot rebre en un centre residencial.

L'autor de la queixa núm. 030432 va sol·licitar la retirada d'un quadre de la Mar de Déu en un centre de jubilats de Turís a l'Ajuntament de la localitat, ja que sentia que això era contrari al seu dret a la llibertat religiosa.

Després de recaptar informació a l'administració referida, esta ens va contestar amb un extens informe en què ens va confirmar que el local era de propietat municipal, cedit en ús a una associació de jubilats de caràcter privat, que el quadre en qüestió era una peça de ceràmica integrant del mosaic de la Mare de Déu dels Desemparats que havia estat oferida per un diari d'important tirada a la Comunitat Valenciana i que l'Associació havia convidat l'esmentat soci a exposar, si ho desitjava, en el mateix local, qualsevol signe o icona representativa de la seua religió.

El dret fonamental d'associació està reconegut en l'art. 22 de la Constitució i regulat, actualment, per la Llei Orgànica 1/2002, de 22 de març. Com assenyala l'exposició de motius, els poders públics han de fer compatible el foment de l'associacionisme amb el respecte a la llibertat associativa i la no-ingerència en el seu funcionament intern. Estos dos principis (no-ingerència i protecció dels drets i llibertats) troben acomodament en l'art. 4, el número 2 del qual expressa: "L'Administració no podrà adoptar mesures preventives o suspensives que interferisquen en la vida interna de les associacions". Al mateix temps, estableix el seu número 5: "Els poders públics no facilitaran cap tipus d'ajuda a les associacions que en el seu procés d'admissió o en el seu funcionament discriminen per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social".

La llibertat religiosa es troba regulada en l'art. 16 del text constitucional, desenvolupat per la Llei Orgànica 7/1980, de 5 de juliol. La Sentència del Tribunal Constitucional núm. 14/1982 (Ple), de 13 de maig, estableix que hi ha dos principis bàsics en el nostre sistema polític que determinen l'actitud de l'Estat envers els fenòmens religiosos i el conjunt de relacions entre l'Estat i les esglésies i confessions: el primer és la llibertat religiosa, entesa com un dret subjectiu de caràcter fonamental, que es concreta en el reconeixement d'un àmbit de llibertat i d'una esfera d'*agere licere* de l'individu; el segon és el d'igualtat, proclamat pels arts. 9 i 14, del qual es dedueix que no és possible establir cap tipus de discriminació o de tracte jurídic divers dels ciutadans d'acord amb les seues ideologies o les seues creences i que ha d'existir un igual gaudi de la llibertat religiosa per tots els ciutadans.

L'art. 2 de l'esmentada Llei Orgànica recull els drets en els quals es plasma la llibertat religiosa i de culte. Juntament amb el vessant positiu o el feix de facultats que permet la

lleï, la norma reconeix el vessant negatiu d'aquella mateixa llibertat que, fonamentalment, garantix que els ciutadans no poden ser obligats a practicar actes de culte o rebre assistència religiosa contrària a les seues conviccions personals, no professar cap creença religiosa o abstenir-se de declarar sobre això. Este contingut negatiu, expressat en la norma, és denominat vessant negatiu del dret de llibertat religiosa pel mateix Tribunal Constitucional (Sentència d'11 de novembre de 1996).

La qüestió de la presència de símbols religiosos en locals de titularitat pública ha estat objecte de debat, particularment en els centres d'educació. En termes generals, la qüestió es resol segons el principi de neutralitat o aconfessionalitat de l'Estat. Ara bé, “el caràcter aconfessional de l'Estat no implica que les creences i els sentiments religiosos de la societat no puguen ser objecte de protecció” (Interlocutòria del Tribunal Constitucional 180/1986, de 21 febrer). El mateix art. 16.3 de la Constitució, que afirma que cap confessió tindrà caràcter estatal, afirma també que els poders públics tindran en compte les creences religioses de la societat espanyola. I, d'altra banda, la pretensió individual o general de respecte a les conviccions religioses pertany a les bases de la convivència democràtica que, tal com declara el preàmbul de la norma fonamental, ha de ser garantida. En este sentit pot entendre's l'Ordre de 4 agost 1980 sobre assistència religiosa i actes de culte en centres d'educació general bàsica, preescolar, batxillerat i formació professional.

El cas present és diferent, ja que en el local no s'exercix una activitat pública, sinó la pròpia d'una associació privada. L'Ajuntament, com a poder públic, es troba sotmés al principi general de no-ingerència en el funcionament de l'associació, però si s'acreditara que s'ha produït una situació de discriminació, hauria de valorar-se la cessió del local, per aplicació de l'art. 4.5 de la Llei d'associacions.

No obstant això, l'existència d'un acte de discriminació ha de plasmar-se en un fet objectiu. La mera sensació subjectiva de sentir-se discriminat, fet totalment respectable, no basta per a produir l'aplicació de l'article esmentat.

En el cas concret, resulta que la figura en qüestió no sols fa referència al fet religiós sinó que forma part general de la tradició valenciana. L'existència de la figura en el centre no ha impedit l'exercici de cap dels drets que, com a associat, corresponien a l'interessat. Tampoc resultava l'existència d'una vulneració del vessant negatiu del dret, tal com es troba configurada en l'art. 2 de la Llei Orgànica 7/1980, i constava que els propis representants de l'associació havien procedit tant a sotmetre la qüestió a tots els associats com a permetre la presència de símbols de la religió que l'interessat professava. Per estes raons vam tancar l'expedient per actuació administrativa correcta.

La queixa núm. 041077 expressava que la mare de la reclamant, de 80 anys d'edat, es trobava ingressada en una residència de tercera edat, on li havien prohibit les visites. Segons ens referia la reclamant, es tractava d'una manipulació dels seus altres quatre germans i del personal de la residència, ja que la seua mare li havia referit que tenia por dels seus germans i que era la residència la que no desitjava les visites. Va presentar una reclamació en Conselleria. Juntament amb l'escrit de queixa s'adjuntaven un document firmat per la mare en el qual constava expressament que no desitjava que la seua filla formara part del torn de visites de cap de setmana perquè ella mateixa “voluntàriament

no es va incorporar mai al torn”, la contestació de la Residència en la qual es manifestava que la resident havia fet expressa la seua intenció de no mantenir contactes amb la seua filla i un certificat mèdic en el qual es reflectia l'existència d'un quadre de depressió i probable inici de procés de demència en l'anciana.

La Conselleria va realitzar visita d'inspecció al centre el dia 27 d'octubre del 2003 per a confirmar els fets relatats. Van mantenir entrevista amb la treballadora social i la psicòloga del centre que li van facilitar el document firmat per la mare. També es van entrevistar amb la resident que, totalment conscient i orientada, va manifestar la seua voluntat de no ser visitada per la seua filla de moment. La inspecció va concloure expressant que, segons la seua opinió, el centre actuava correctament, seguint la voluntat de l'anciana.

La mera disconformitat o desacord amb una resolució administrativa, o amb els criteris d'organització i funcionament dels serveis públics, no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic. L'ingrés i permanència en un centre de serveis socials es regix pel que disposa l'art. 95 de la Llei 5/1997, pel qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. El mateix article especifica que caldrà ajustar-se a la pròpia voluntat de l'usuari o usuària, excepte en els casos d'incapacitat, i en este cas caldrà ajustar-se al que disposa l'actual art. 763 de la Llei d'enjudiciament civil. Si la incapacitat resultara amb posterioritat al referit ingrés, el centre ha de comunicar esta situació al jutjat corresponent a estos efectes.

L'ingrés en la residència va ser voluntari, per la qual cosa la persona ingressada conserva la lliure decisió sobre les persones amb les quals vol mantenir relacions interpersonals o rebre visites. L'expressió de la voluntat de la resident es va fer constar per escrit. L'afirmació que l'expressada voluntat no havia estat espontània sinó mediatitzada pels altres familiars i el personal del centre no va ser confirmada per la inspecció, que va ser exhaustiva. Per estes raons vam tancar l'expedient, ja que vam estimar correctes les actuacions administratives realitzades.

4. PRESTACIONS ECONÒMIQUES

En este apartat hem recollit tres grups de casos. El primer, referent a una situació individual en la qual l'afectada no reunia els requisits per a accedir a una ajuda econòmica per a l'atenció d'ancians/es encara que, segons el nostre parer, n'era mereixedora de l'obtenció. El segon i el tercer fan referència a dos queixes col·lectives, la primera, sobre l'Ordre de 8 de maig de 2003 d'ajudes per a famílies i, la segona, referent als retards en la renovació de les prestacions econòmiques reglades.

En la queixa núm. 031536, una ciutadana ens va manifestar que es trobava al càrrec de la mare de la seua parella de fet, morta l'any 2001. La senyora, viuda, de 97 anys, no es valia per si mateixa, ja que romania en cadira de rodes. Li van denegar l'ajuda econòmica per a l'atenció d'ancians que percebia en vida de la seua parella per al manteniment de l'anciana, una situació que considera totalment injusta, ja que l'ingrés que percep és d'una quantitat mínima i li impedis l'accés a una prestació necessària que anteriorment se li concedia.

La Direcció Territorial de Benestar Social corresponent ens va confirmar que l'ajuda es va denegar perquè els ingressos econòmics de la sol·licitant no s'ajustaven al que s'establix en l'Ordre de 27 de novembre de 2002 de la Conselleria de Benestar Social.

Els serveis socials de base van donar compte que el nucli familiar estava format per la sol·licitant, de 54 anys d'edat, d'estat civil soltera, i l'anciana, de 97 anys d'edat, i que els ingressos econòmics provenien del subsidi de majors de 52 anys (345,37 euros al mes), que percebia la primera i la pensió, en concepte de classes passives (422,38 euros) que percebia l'anciana. La reclamant va sol·licitar l'ajuda econòmica en concepte d'atenció d'ancians per l'atenció que presta a la mare del seu difunt company i també a causa que el límit d'ingressos de la unitat de convivència no superava l'establert en l'ordre d'ajudes per a l'atenció d'ancians en l'àmbit familiar. L'únic concepte que variava era el de viudetat per subsidi per a majors de 52 anys. La valoració que van realitzar els serveis socials és que les dades eren absolutament fiables i que havien de tenir-se en compte i donar suport a l'atenció de majors que necessiten de terceres persones per a realitzar les activitats més elementals de la vida diària.

L'Ordre de 27 de novembre del 2002 de la Conselleria de Benestar Social per la qual es regulen i convoquen ajudes a persones amb ancians/es dependents a càrrec seu per a l'exercici de l'any 2003 exigix no haver percebut rendiments del treball personal ni d'activitats professionals, empresarials, agrícoles i ramaderes, excepte els següents: la pensió mínima de viudetat de la seguretat social per al seu tram d'edat i la mateixa ajuda per a l'atenció d'ancians i ancianes des de l'àmbit familiar. La resolució ha respectat els preceptes continguts en l'Ordre. El Síndic de Greuges no és competent per a modificar o anul·lar una norma, però l'art. 28.2 de la seua Llei reguladora estableix que, si, com a conseqüència de les seues investigacions, arribara al convenciment que el compliment rigorós de la norma pot provocar situacions injustes o perjudicials als administrats, pot suggerir-ne a l'Administració la modificació.

En el cas present existia, segons el nostre parer, un tractament diferencial per les característiques del nucli familiar, per a idèntic nivell d'ingressos, ja que, com assenyalava l'informe del centre social de base, el nivell d'ingressos es trobava dins els límits globals que establia l'ordre d'ajudes. Això incidia en tres aspectes: la consideració de les formes de convivència afectiva distintes al matrimoni, la integració de les persones de tercera edat que presenten discapacitats i el paper de la dona en l'àmbit social, ja que són "particularment vulnerables a la discapacitat en la vellesa a causa, entre altres coses, de les diferències entre els gèneres pel que fa a l'esperança de vida i la propensió a les malalties, així com a les desigualtats per raó de sexe que han patit durant la seua vida" (Pla d'acció internacional de Madrid sobre l'envelliment, 2002). Esta reclamació n'és una bona prova: dona és l'anciana a qui s'atén i dona és la persona que presta l'atenció, la qual cosa introduïx una perspectiva de gènere en el problema que la Generalitat i que el mateix Síndic de Greuges no poden ignorar per imperatiu de la Llei 9/2003, de 2 d'abril de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, que el designa defensor de la Igualtat.

Per estes raons, es va dictar una Resolució, el contingut de la qual es recull íntegrament en l'annex del present Informe anual, en la qual suggeríem a la Conselleria de Benestar

Social que impulsara la modificació de les disposicions del Decret 331/1995, del Govern valencià, pel qual es regulen les ajudes per a l'atenció d'ancians i ancianes des de l'àmbit familiar a fi d'acollir situacions com la present.

L'Administració ens va contestar assenyalant que el Decret citat naixia amb l'objectiu clar i inequívoc d'aportar una ajuda econòmica a les persones que es dediquen de manera exclusiva a les tasques pròpies de la llar i a l'atenció integral d'un ancià o anciana dependents i no per a fer compatible un treball (incloses les prestacions que tinguen la consideració de rendiments d'este tipus) amb l'obtenció d'estes sinó, al contrari, per a permetre que persones que no treballen fora de la llar obtinguen un nou suport econòmic en este sentit. El caràcter genèric que fonamentaria la reforma pretesa no pot ser previst en estos moments, segons el parer de la Conselleria, per tal com implicaria modificar els plantejaments que van donar lloc a la norma en qüestió, Així, més que l'existència de matrimoni o unió de fet o de la quantia dels rendiments percebuts pel nucli familiar, el factor clau es trobaria en l'origen de les rendes que permeten o impossibiliten l'obtenció de les ajudes.

Per nombre de reclamacions acumulades, sens dubte, la queixa núm. 030698 ha estat la més rellevant, amb un total de 38. Totes tenien idèntic contingut. Els/les afectats/des van expressar la falta d'informació suficient sobre l'Ordre de 8 de maig del 2003 de la Conselleria de Benestar Social per la qual es regulen i convoquen ajudes per a famílies, perquè, segons referien, el nombre de persones que se'n van beneficiar havia estat molt reduït, i, per tant, resultava injusta la privació d'una prestació per a la qual complien tots els requisits, i demanaven conèixer quins han estat els criteris per a l'establiment de prioritats en la seua concessió.

L'objecte de l'ajuda era contribuir a ajudar les famílies joves en el supòsit de naixement, adopció o acolliment preadoptiu del segon i posterior nascut, adoptat o acollit, i a les famílies nombroses amb la categoria d'honor. L'import màxim de l'ajuda destinada a famílies joves era, en principi, per cada nascut, adoptat o acollit, que donava dret a percebre l'ajuda (quan la mare o acollidora és menor de 30 anys) de fins a 3.000 euros, augmentable, en algunes ocasions, fins a 500 euros més i l'import de l'ajuda per a les famílies nombroses d'honor era d'un màxim de 1.500 euros per família.

Encara que no ens va ser possible obtenir la informació referent al nombre d'ajudes finalment concedides i la seua distribució per províncies, era evident que moltes de les famílies que reunien els requisits per a la concessió de les ajudes van veure frustrades les seues expectatives. L'elevat nombre de reclamacions rebudes en esta institució en constituïa prou prova.

Encara que no era objectable que l'atenció de les sol·licituds es veu compel·lida pel límit de la consignació pressupostària previst amb caràcter general en la Llei d'hisenda pública de la Generalitat (va existir, fins i tot, una ampliació posterior del crèdit consignat) i que es va atendre al criteri de prioritat establert en l'ordre (data de la sol·licitud), considerem que en crear-se una ajuda d'estes característiques i donar-li publicitat, es generava una expectativa en totes aquelles persones que complien els requisits per a accedir-hi, i era necessari avaluar l'impacte d'acord amb el nombre de possibles afectats i establir uns criteris de prioritat més elaborats que respongueren

adequadament al propòsit de les ajudes, com els nivells de renda o altres que materialment tendiren a reduir les desigualtats i a procurar la justa distribució dels recursos.

Estes van ser les raons per les quals es va dictar una Resolució, recollida íntegrament en l'annex del present Informe anual, en el sentit d'avaluar, per a futures concessions d'ajudes, el seu impacte, el nombre de possibles beneficiaris i l'estudi dels criteris de prioritat en l'atenció de les sol·licituds i tractar d'esmenar per a futures convocatòries del tipus d'ajudes objecte d'esta reclamació els problemes generats per l'actual convocatòria.

La Conselleria de Benestar Social ens va manifestar que s'estava fent un gran esforç inversor en la protecció i promoció de la família i que s'havien respectat escrupolosament la legalitat en l'adjudicació de les ajudes i els principis generals del procediment administratiu, i es considerava que no havia estat vulnerat el principi de seguretat jurídica per tractar-se d'una norma precisa. No obstant això, la Conselleria va reconèixer que “la realitat ha mostrat que l'acceptació d'estes ajudes ha estat molt major a l'esperada i, per tant, superior a la consignació pressupostària inicialment prevista”. Lògicament, continua la contestació, esta situació no ha passat inadvertida per a la Conselleria de Benestar Social que ja ha adoptat les mesures pertinents per a evitar que en la pròxima ordre d'ajudes es produísca una situació semblant, en particular, atenent a un estudi realitzat sobre el nombre aproximat de potencials persones beneficiàries, la consignació pressupostària serà molt superior.

Efectivament, vam comprovar que en l'Ordre de 2 de juliol del 2004 es va augmentar la consignació pressupostària i es regulaven més detalladament els criteris de prioritat en els seus articles 6 i 7.

També, per número i actualment en tramitació, són les queixes núm. 041092 i acumulades, núm. 041796 i acumulada, núm. 041905 i acumulada i núm. 041972 i acumulades, que constituïxen un total de 20. Totes versen sobre retards en la resolució per part de la Conselleria de Benestar Social de sol·licituds de renovació de prestacions econòmiques reglades presentades en les oficines de l'Institut Municipal de Serveis d'Elda. Bona part d'estes queixes s'han resolt al llarg de l'exercici.

5. DROGODEPENDÈNCIES I ALTRES TRASTORNS ADDICTIUS

L'autor de la queixa núm. 030337 manifestava que cursava estudis de Dret a la Facultat de València i que, a pesar d'haver presentat diferents denúncies, la vulneració de la prohibició de fumar en centres d'ensenyament prevista en la Llei valenciana 3/1997, Sobre drogodependències i altres trastorns addictius constituïa un fet generalitzat.

Vam sol·licitar informes a l'Excm. Ajuntament de València, a la Universitat i a la Direcció General d'Atenció a la Dependència que van ser complidament contestats. La Universitat, a requeriment de la corporació municipal, va adoptar una sèrie de mesures que consistien, bàsicament, en la col·locació de cartells indicadors, comunicació als responsables de cafeteries, manteniment i conserges, establiment d'una cafeteria per a

no fumadors, establiment d'àrees per a fumadors i informació generalitzada sobre estes matèries des del començament del curs.

L'interessat ens va agrair les nostres gestions però va manifestar que, a pesar de les mesures adoptades, continuava la permissivitat en el consum del tabac, excepte en la Biblioteca.

Per tal de constatar-ho, vam tornar a sol·licitar informació addicional a les administracions esmentades sobre l'aplicació del dret administratiu sancionador, i en vam rebre completa informació. El nombre de denúncies havia estat escàs (només dos en l'últim any, una de les quals era la presentada per l'autor d'esta queixa).

Considerem que, a pesar d'haver desenvolupat importants mesures, era necessari avançar encara més. Com s'indica en la Resolució que figura a l'annex del present Informe anual, el Conveni marc per al control del tabac adoptat pel 21 de maig del 2003 per la 56a Assemblea Mundial de la Salut estableix com a principi bàsic la necessitat d'adoptar mesures per a protegir totes les persones de l'exposició del fum del tabac pel fet que està demostrat que és causa de mortalitat, morbiditat i discapacitat.

La necessitat d'adoptar mesures sobre la dependència al tabac, amb caràcter general, esdevé necessària si es considera el mig milió de morts relacionats amb el seu consum que es produïxen cada any en la Comunitat Europea i el preocupant augment del nombre de xiquets i adolescents que adopten este hàbit. A Espanya, segons l'enquesta nacional de salut realitzada l'any 2001, fuma el 34'4% de la població de 16 o més anys, amb una mortalitat anual d'unes 55.000 morts i amb la particularitat que un terç d'estes morts són prematures, per tant, s'agreuja el problema amb estos anys de vida potencials perduts.

Dins de l'estratègia adoptada pel Ple del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut, es va aprovar, el 13 de gener del 2003, el Pla nacional de prevenció i control del tabaquisme 2003-2007 com a resposta i ferm compromís de les autoritats sanitàries espanyoles davant les accions anteriorment expressades, i s'hi inclou com a objectiu la protecció de la població a l'exposició del fum del tabac, evitant-la, potenciant els espais sense fum, fomentant la norma social de no fumar, la coordinació interinstitucional i la participació social.

A la Comunitat Valenciana, el text refós de la Llei valenciana sobre drogodependències i altres trastorns adicctius (Decret legislatiu 1/2003), estableix, terminantment, que no es pot fumar en centres d'ensenyament de qualsevol nivell, i insisteix en el fet que en cas de conflicte, el dret de les persones no fumadores en les circumstàncies en les quals pugua veure's afectat pel consum de tabac, preval sobre el dret a fumar (arts. 21 i 22).

Encara que són considerables els esforços realitzats per la Universitat de València en matèria de prevenció general i informació, considerem que les mesures adoptades resulten insuficients, i destaquem el pràcticament nul exercici de la potestat sancionadora sobre les persones físiques que infringixen el que disposa l'art. 49 de la Llei.

Tot i que és cert que la Universitat no té competència per al seu exercici, no ho és menys que la llei obliga a una coordinació institucional i que el Reial Decret 1398/1993, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora, a la qual remet expressament l'art. 47.2 de la Llei, estableix expressament que estos procediments poden iniciar-se com a conseqüència de denúncia (art. 11), i que existix una responsabilitat pública en la qual estos fets siguen posats en coneixement dels òrgans competents per a la instrucció de l'expedient administratiu sancionador.

Per tot això, vam realitzar una recomanació en la qual instàvem a continuar amb l'adopció de les mesures necessàries en este sentit i, en particular, a establir criteris de coordinació, avaluació i seguiment de estes actuacions sobretot pel que fa a l'exercici de la potestat sancionadora.

L'Excm. Ajuntament de València va contestar manifestant que la Universitat, segons el seu parer, havia complit amb el requeriment realitzat per la corporació i va remetre un ampli dossier que incloïa totes les mesures preventives i correctores. La Direcció General d'Atenció a la Dependència i la Universitat de València van acceptar les esmentades recomanacions.

6. ALTRES QUEIXES SOBRE SERVEIS SOCIALS

En est apartat hem recollit dos assumptes. El primer referent a les dades contingudes en el fitxer sobre víctimes de violència de gènere i el segon a l'actuació d'un Ajuntament quant a les queixes veïnals produïdes per l'obertura d'un alberg de transeünts en un barri de la localitat d'Elx.

En l'Informe anual del passat any 2003, vam donar compte de l'existència de la queixa núm. 030696, relativa a la disconformitat de la Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana amb l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social per la qual es va crear un fitxer sobre víctimes de violència de gènere en el qual es feien constar dades sobre l'origen racial, salut i vida sexual de les afectades, per entendre que la mera sol·licitud de estes dades era vexatòria i l'interés científic o estadístic no pot justificarla. La queixa va ser resolta enguany, i es va tancar perquè no se'n desprenia l'existència d'actuació pública irregular que justificara la continuació de la investigació. Relatem, seguidament, les consideracions que ens hi van dur.

L'Ordre concreta era de 22 de maig de 2003 de la Conselleria de Benestar Social per la qual es creen els fitxers de tractament automatitzat de dades de caràcter personal de la Direcció General de la Dona (DOGV núm. 4512 de 2/06/2003). En l'annex I es crea el fitxer "Víctimes de violència de gènere", la finalitat del qual consistia a facilitar l'assistència a dones víctimes de maltractaments físics i psíquics i/o en situacions de risc de maltractament en tot el territori de la Comunitat Valenciana, per a l'atenció al ciutadà, promoció i serveis a la dona, funció estadística pública, registre d'entrada i eixida de documents i publicacions. La descripció dels tipus de caràcter personal inclosos en el fitxer comprén les dades referides a l'"origen racial, salut, vida sexual".

La Conselleria va contestar la nostra petició d'informació amb un ampli informe en el qual, substancialment, manifestava:

- Que, des de 1995, el Govern valencià havia manifestat una decidida ajuda a la prevenció de qualsevol manifestació violenta contra la dona. Entesa esta problemàtica com un fenomen complex, abordar-lo requeria un coneixement exhaustiu del context en el qual es produïx, de les variables que hi intervenen i les circumstàncies que acompanyen les conductes desencadenants. Consideraven, per això, que la informació és l'instrument fonamental o essencial per a caracteritzar amb objectivitat esta realitat, sense incórrer en estereotips o errors que la distorsionen.
- Es va entendre imprescindible la creació dels fitxers informàtics mitjançant l'Ordre de 22 de maig del 2003, com a mitjà més adequat per a comptar amb la informació i protegir-la amb mecanismes legals de seguretat. Precisament els fitxers informatitzats disposen d'una estricta regulació que els protegeix d'usos diferents per als quals es creen. L'article 4 de l'Ordre estableix que "els responsables dels fitxers automatitzats advertiran expressament els cessionaris de dades de caràcter personal de la seua obligació de dedicar-los exclusivament a la finalitat per a la qual se cedixen", i és al·legable davant dels tribunals qualsevol fet o circumstància que presumptament poguera conculcar este requisit per part de la Generalitat Valenciana.
- Es van incorporar com a dades especialment protegides aquelles que fan referència a l'origen racial, salut i vida sexual perquè la pròpia Llei Orgànica de protecció de dades no els exclou, sinó que els considera recaptables, si bé cenyix la seua recollida, tractament i cessió als casos en els quals així ho preveja una llei o l'afectat ho consenta expressament.
- En absència de llei específica, entra en joc l'al·lusió al consentiment de l'afectat, el qual és atorgat a la Direcció General de la Dona mitjançant autorització expressa de cada dona i amb caràcter previ a la recollida i tractament de les dades, per a la qual cosa es va elaborar un escrit tipus i que es recaptava fins i tot amb anterioritat a la publicació de l'Ordre, perquè des del mes de desembre del 2002 es recaptava a les usuàries portadores del sistema de telealarma i des del febrer del 2003 a les dones ateses en els centres dona 24 hores.
- L'actuació de la Conselleria únicament s'havia vist motivada per l'interés d'avançar en el coneixement especialitzat d'esta problemàtica, amb la convicció de contribuir eficaçment a la reflexió dels poders públics, els professionals i la societat en el seu conjunt. El procediment seguit s'emmarcava plenament, segons ens van referir, en les disposicions del nostre ordenament jurídic, sense que fins al moment s'hagen produït accions legals o judicials que determinen la vulneració de les normes que l'entitat reclamant al·lega.

Conferit trasllat, la Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana va manifestar que la queixa no es dirigia davant de la creació dels fitxers, coincidint amb la Conselleria en la necessitat de disposar d'informació veraç i que font valuosa d'obtenció eren les pròpies afectades.

El motiu de la interposició de la queixa radicava, segons la Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana, en el fet que la Conselleria només se centrava en els aspectes formals però no en els aspectes materials continguts en la Llei Orgànica de protecció de dades. La norma exigeix que les dades només poden recollir-se quan no siguin excessives en relació amb l'àmbit i les finalitats determinades i explícites per a les que s'hagen obtingut. A més, segons referia la Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana, l'Ordre patix d'una sorprenent indeterminació en la ressenya que efectua de les esmentades dades especialment protegides, referides amb una amplitud i falta de concreció que contrasta, segons el parer de les reclamants, amb allò permés per la llei i amb la resta de les dades consignades de manera que relacionades d'aquella forma, a través de conceptes genèrics, salut, vida sexual és impossible determinar quines dades concretes seran recollides en estos àmbits, fet que provoca una greu indefensió i inseguretats jurídica.

La Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana, a més, manifesta els seus dubtes sobre la plena llibertat en l'expressió del consentiment per la situació psíquica de la dona en el moment en el qual es demana i perquè la institució que li'l sol·licita és, al mateix temps, la que li proporcionarà l'ajuda i protecció que necessita.

Finalment, van expressar que és cert que no cal esperar que es produïsquen accions individuals davant de la regulació objecte de la queixa. L'actuació de la Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana, precisament, s'ha d'emmarcar en l'interés col·lectiu, general, i en la millor delimitació de la norma dictada i la seua adequació constitucional.

Després de requerir ampliació d'informe sobre els extrems anteriorment expressats, la Conselleria va contestar manifestant:

- Que, com ja es va exposar en l'anterior escrit, els motius de fons que justifiquen la inclusió de estes dades corresponen a obtenir la màxima informació estadística sobre el fenomen de la violència.
- Que, per a això, s'havien observat les garanties legals establides seguint un rigorós procediment d'obtenció de dades, i es demanava en tot cas el consentiment de les víctimes que comptaven amb l'assessorament professional adequat davant de la delicada situació sota la qual es troben.
- Sense entrar en discussions subjectives sobre l'adequació, pertinència o desproporció d'estes dades, entenien que la societat actual es veu immersa en fenòmens que, si no determinen, contribuïxen com a factors associats al maltractament. A mode d'exemple, el consum de drogues i alcohol, les malalties mentals o els erroris estereotips culturals, i que encara no se sap

amb certesa estadística la prevalença que manifesten en els casos de maltractaments en la nostra Comunitat.

- D'altra banda, l'increment de la població estrangera que arriba a la nostra terra i el seu progressiu arrelament en el nostre sistema social, permetia constatar que les dones procedents d'altres països i ètnies que desgraciadament patixen maltractament, estan acudint als serveis de la Generalitat Valenciana establits amb caràcter general per a esta problemàtica. Ara bé, encara que este fet és ja en si mateix un èxit de protecció i assistència d'uns serveis socials amb vocació universalista, encara ens falten dades quantificables relacionades amb l'entorn d'estes dones. Esta és la motivació que ens va animar a demanar informació sobre l'origen racial d'estes dones, els efectes posttraumàtics que el maltractament deixa en la seua salut i l'experiència sexual que desenvolupen amb el maltractador.
- Conclou l'Administració assenyalant que podrà al·legar-se per part de l'entitat reclamant la discrepància moral, ètica i fins i tot política d'estes dades, però és innegable que en cap cas es vulnera la legalitat vigent en la seua recaptació i que, per contra, oferixen una font inestimable d'informació analítica que ajudarà enormement en el disseny responsable d'actuacions que eradiquen tota forma de violència contra les dones.

En donar trasllat de la contestació i haver transcorregut un ampli període sense rebre resposta de la Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana, vam emetre el nostre parer sobre l'assumpte.

La matèria de protecció de dades té àmplia regulació, tant en l'Ordre de 22 de maig citada, com en el Decret 96/1998, del Govern Valencià, pel qual es regulen l'organització de la funció informàtica, la utilització dels sistemes d'informació i el Registre de Fitxers Informatitzats en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat Valenciana. Hem de citar, també, la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i, en matèria de convenis internacionals, la Convenció per a la Protecció d'Individus en relació amb les Dades Automatitzades de Caràcter Personal (Estrasburg, 28/01/1981, ETS 181, en el qual Espanya és part, que va entrar en vigor l'1/10/1985).

El Tribunal Constitucional, en Sentència 292/2000 (Ple), de 30 de novembre, ha assenyalat que el dret a la protecció de dades que recull l'art. 18. 4 de la Constitució espanyola atribuïx al seu titular un feix de facultats que consistixen en diversos poders jurídics l'exercici dels quals imposa a tercers deures jurídics, que no es contenen en el dret fonamental a la intimitat i que servixen a la capital funció que exercix este dret fonamental: garantir a la persona un poder de control sobre les seues dades personals, la qual cosa només és possible i efectiva imposant a tercers els esmentats deures de fer. A saber: el dret que es requerisca el previ consentiment per a la recollida i ús de les dades personals, el dret a saber i ser informat sobre el destí i ús d'aquelles dades i el dret a accedir-hi, rectificar-les i cancel·lar-les.

De tot el que s'ha dit resulta que el contingut fonamental a la protecció de dades consistix en un poder de disposició i de control sobre les dades personals que faculta la persona per a decidir quines d'estes dades proporciona a un tercer, siga l'Estat siga un particular, o quines pot el tercer demanar, i que també permet a l'individu saber qui posseïx estes dades personals i per a què, de manera que pot oposar-se a la seua possessió o ús.

Estos poders de disposició i control sobre les dades personals, que constituïxen part del contingut del dret fonamental a la protecció de dades es concreten jurídicament en la facultat de consentir la recollida, l'obtenció i l'accés a les dades personals, el posterior emmagatzemament i tractament, així com l'ús o usos per un tercer, siga l'Estat o un particular. I el dret a consentir el coneixement i el tractament, informàtic o no, de les dades personals requerix com a complements indispensables, d'una banda, la facultat de saber en tot moment qui disposa de les dades personals i a quin ús les està sotmetent i, d'altra banda, el poder d'oposar-se a esta possessió i usos.

L'art. 7, apartat 3, de la Llei Orgànica 15/1999, assenyala, expressament, que les dades de caràcter personal que facen referència a l'origen racial, a la salut i a la vida sexual només podran ser demanades, tractades i cedides quan, per raons d'interés general, així ho dispose una llei o l'afectat ho consenta expressament. Este article es basa en l'art. 6 del Conveni Europeu, que fa referència expressa als tres tipus de dades. L'informe explicatiu del conveni justifica tot el que s'ha dit assenyalant que mentre que el risc que el procés de dades siga nociu per a les persones generalment depèn no del contingut sinó del context en el qual les dades són utilitzades, hi ha casos excepcionals on el processament de certes categories de dades té especial virtualitat per a envair els drets i interessos individuals. Per això s'inclouen estes categories de dades que tots els estats membres consideren d'especial sensibilitat i la relació de les quals no té caràcter exhaustiu.

L'obtenció de les dades està sotmesa a unes normes de qualitat establides per l'art. 4, apartat 1, de la Llei i 5 del conveni, que expressen que només es podran recollir per al seu tractament, així com sotmetre-les a este tractament, quan siguen adequades, pertinents i no excessives en relació amb l'àmbit i les finalitats determinades, explícites i legítimes per a les que s'hagen obtingut.

La Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana reconeix expressament que els requisits formals han estat complits per la Conselleria.

L'adequació i pertinència a la finalitat de la seua obtenció, requisit material exigible, creiem que està prou explicat en la contestació de la Conselleria: l'obtenció de la màxima informació possible davant del fenomen de la violència contra la dona, problema social de primer ordre i que exigix el màxim esforç per part de l'Administració.

La legitimitat d'este objectiu no pot discutir-se i, fins i tot, per la pròpia Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana es fa constar així. De fet, la Recomanació (Rec 2002/5) del Comité de Ministres als Estats membres del Consell d'Europa sobre la protecció de les dones contra la violència, de 30 d'abril del 2002,

recull, com a mesures generals, la compilació de dades per a la valoració de l'eficàcia dels sistemes judicials i legals en la lluita contra la violència contra les dones.

Un ciutadà d'Elx va presentar la queixa núm. 041041 en la qual ens manifestava que l'Ajuntament havia acordat obrir un alberg per a transeünts en el barri de Carrús, en una zona envoltada per 6 col·legis. Els veïns del barri i pares van decidir recórrer i elevar protesta. Segons ens va referir, amb independència de la ubicació última del recurs en qüestió, van ser objecte d'amenaques i de tracte desdenyós per part de l'Ajuntament.

L'Ajuntament d'Elx ens va remetre ampli informe sobre la qüestió exposada pel ciutadà. L'origen de la situació es va produir per la decisió de l'Ajuntament de cedir a l'entitat Caritas Interparroquial un solar per a construir un nou alberg d'atenció al transeünt en el barri de Carrús que substituiria el ja existent en el mateix barri i que havia prestat el seu servei ininterrompudament durant disset anys sense un sol incident digne de menció.

Des de l'adopció de l'esmentat acord, segons ens va referir l'Ajuntament, es va constituir un grup de veïns en "plataforma en contra de l'alberg" manifestant la seua oposició a través de l'exercici del seu dret a manifestar-se (amb la preceptiva autorització de la Subdelegació de Govern) a les portes de l'Ajuntament en els dies de Ple, en el mateix barri de Carrús i en les portes del domicili del Sr. alcalde. Un representant de l'esmentada plataforma va manifestar, davant del Ple de l'Ajuntament, i amb l'autorització prèvia del Sr. alcalde, els motius pels quals s'oposaven a la construcció de l'alberg i, finalment, es van mantenir dos reunions amb el Sr. alcalde, regidors de les àrees afectades i representants de Caritas Interparroquial, en les quals van expressar els seus temors per les conseqüències que per a la seua seguretat i integritat podia comportar, al seu parer, l'existència de l'esmentat alberg en el seu barri.

L'Ajuntament, en l'exercici de la labor de salvaguarda de l'interés general, està obligat a garantir que tots els establiments públics reunisquen les condicions legalment previstes. En este cas, segons ens va referir l'Ajuntament, va comprovar que una mercantil del calçat no tenia la preceptiva llicència d'obertura, desconeixent si el titular de l'activitat pertanyia o no a la referida plataforma. No és cert que es clausurara l'establiment sense audiència prèvia, com s'exposa en l'escrit de queixa, sinó que se li va atorgar audiència per un termini superior al legalment previst, per tant es van respectar en tot moment els procediments.

Quant a les amenaces, segons ens va referir l'Ajuntament, no sols no se n'aporta cap prova, sinó que, si és el cas, haurien de denunciar-les al jutjat si realment s'han produït.

Després de la manifestació del dia 2 d'abril, segons ens va referir l'Ajuntament, la persona que portava la megafonia va encoratjar els manifestants a "assaltar" les obres, i van originar una sèrie de desperfectes. L'Ajuntament no ha interposat denúncia per este motiu, ja que no és el propietari dels materials però desconeix si ha estat plantejada per l'empresa constructora o per l'entitat Caritas Interparroquial.

Segons ens va referir l'Ajuntament, sí que s'estan instruint tres expedients sancionadors per pintades produïdes en tres llocs de la ciutat, d'acord amb la informació subministrada per la Policia Local, en el transcurs de les esmentades manifestacions.

Per la seua banda, la Subdelegació del Govern també està instruint expedients sancionadors per exhibició de pancartes ofensives, per enfrontaments amb el servei de l'ordre i per actes vandàlics amb resultat de danys.

L'Ajuntament va concloure el seu informe assenyalant que consideren que el tracte dispensat va ser correcte i fins i tot deferent, sense que en cap moment puga qualificar-se de desdenyós i amenaçant, com referix el ciutadà afectat.

Remesa la contestació a l'interessat i transcorregut un ampli termini sense rebre cap resposta, vam concloure les actuacions per no poder acreditar irregularitat en l'actuació administrativa.

VI. ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

Introducció

La Llei de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut expressa, en el seu art. 14, que “l’atenció socio sanitària comprén el conjunt de cures destinades a aquells malalts, generalment crònics, que per les seues característiques especials poden beneficiar-se de l’actuació simultània i sinèrgica dels serveis sanitaris i socials per a augmentar la seua autonomia, pal·liar les seues limitacions o sofriments i facilitar la seua reinserció social”. El número 3 d’esta article torna a insistir que “la continuïtat del servei haurà de ser garantida pels serveis sanitaris i socials a través de l’adequada coordinació entre les administracions públiques corresponents”.

Els importants problemes que es plantegen en este àmbit han estat posats en relleu des de diverses esferes. Per exemple, en l’àmbit de la tercera edat, l’Informe del Defensor del Poble realitzat l’any 2000 (*La atención socio sanitaria en España: perspectiva gerontológica y otros aspectos conexos*) i, des de l’àmbit de la salut mental, l’informe de l’Observatori del Sistema Nacional de Salut realitzat l’any 2002 (*Informe de Situación de Salud Mental*).

Són molts els casos d’estes característiques que arriben a la nostra institució des de diversos àmbits. Hem agrupat els més rellevants en dos subepígrafs: atenció a les persones convalsents i terminals, i atenció a les persones que tenen malalties mentals.

1. ATENCIÓ A LES PERSONES CONVALESCENTS I TERMINALS

Hem recollit tres queixes referents a les mancances i la falta de coordinació en estes matèries. La primera afectava una persona en tractament de quimioteràpia que no tenia mitjans, la segona una persona que volia tornar prop del seu lloc d'origen per morir, i la tercera afectava un malalt de síndrome d'immunodeficiència adquirida en estat terminal.

En la queixa núm. 031218, la reclamant, súbdita colombiana resident a Espanya, ens relatava que estava malalta de càncer de mama i es trobava en tractament de quimioteràpia, que va ingressar en una institució d'acollida d'immigrants de titularitat municipal però que, malgrat el seu estat, la van expulsar de l'habitatge i no tenia mitjans per a subsistir.

L'Administració afectada ens va remetre un ampli informe sobre el cas. Independentment dels diversos encreuaments d'acusacions entre la promotora de la queixa i l'Administració implicada, sí que semblava evident que la reclamant va ser atesa d'un problema oncològic que va derivar en una situació psicofísica que distava molt de ser òptima i que li impedia realitzar determinades activitats. Ens vam centrar en l'anàlisi de les possibles solucions i del problema resultant des d'una perspectiva socio sanitària.

Les deficiències detectades podien resumir-se en l'absència de recursos específics per a contingències d'este tipus, el recurs a solucions conjunturals que implicaven la utilització de recursos no especialitzats i impossibilitaven el seu adequat funcionament i la correcta atenció als/les usuaris/àries per als quals estaven destinats inicialment, problemes d'enquadrament amb altres sectors d'atenció en matèria de serveis socials i la desatenció final de les persones afectades.

Això va ser el que ens va motivar a emetre una Resolució, el text íntegre de la qual es troba en l'annex al present Informe anual, dirigida a l'Excm. Ajuntament de València i a les Conselleries de Sanitat i Benestar Social dirigida a avançar en la creació de l'espai socio sanitari integrat, la creació de serveis especialitzats per a l'atenció de contingències com la present i la garantia de la continuïtat dels serveis sanitaris i de la cobertura de les necessitats socials.

En el moment de tancar este informe havien acceptat íntegrament les recomanacions l'Excm. Ajuntament de València i la Conselleria de Sanitat, i quedava pendent la resposta de la Conselleria de Benestar Social.

En la queixa núm. 040005, una ciutadana de Petrer ens exposava que, des que va nàixer, tenia la situació següent: una malaltia denominada neurofibromatosi, intervinguda de cervical, confinada en una cadira de rodes, amb pèrdua de visió considerable i necessitat d'ajuda en les activitats de la vida diària. Fins al juny de 2003, data en què va tenir un infart cerebral, va romandre al seu domicili de Petrer i era usuària del servei de teleassistència, ajuda i assistència a domicili. En agreujar-se la seua situació física va estar primer ingressada en els hospitals d'Elda i Alacant.

Com que no tenia familiars, es va gestionar el seu ingrés en un centre, i es va aconseguir una plaça en el Centre d'Atenció a Minusvàlids Físics de Ferrol, depenent del Ministeri de Treball i Afers Socials, on va ingressar al novembre.

La distància geogràfica i l'allunyament del seu cercle d'amistats i de persones propparents va comportar que entrara en una situació de trastorn depressiu major de l'estat d'ànim, amb idees recurrents de suïcidi, i necessitava un centre a la seua zona de procedència, atés que volia sentir el suport dels seus propparents i morir a la seua terra.

La queixa va tenir entrada el 5 de gener de 2003, vam realitzar a instància nostra ràpides gestions i la Direcció Territorial de Benestar Social d'Alacant va aconseguir una plaça en un centre adequat de Villena, on la interessada va ingressar el 30 de gener, i va morir el 15 de març.

La queixa es va tancar atés que, en este cas, l'Administració havia solucionat, en un termini breu i de manera satisfactòria, un delicat problema humà.

En la queixa núm. 041584, un ciutadà de Burjassot ens manifestava que es trobava malalt de VIH, pneumònies de repetició, caquèxia, primesa extrema, tos amb expectoració purulenta, febre, nàusees, etc. La seua unitat familiar no podia responsabilitzar-se'n i tenien un relacions pèssimes entre ells. Va sol·licitar repetides vegades un centre on ser atés però fins a aquell moment no li havien oferit cap solució al seu problema.

Immediatament vam demanar informació a l'Ajuntament, a la Conselleria de Benestar Social i a la Conselleria de Sanitat. Esta última ens va indicar que existia un centre d'hospitalització de llarga estada, l'Hospital Moliner. Vam remetre sol·licitud d'informació a l'hospital de referència (Arnau), que ens va remetre un ampli informe sobre les gestions que havien realitzat.

La persona afectada, finalment, va ingressar tres dies abans de morir.

La queixa es troba encara tramitant-se a fi de contrastar part de la informació rebuda.

2. ATENCIÓ A LES PERSONES QUE TENEN MALALTIES MENTALS

Recollim en este apartat un total de sis casos que, en general, fan referència a la mancança de places en diversos recursos (residències, habitatges tutelats...) per a les persones afectades.

El promotor de la queixa núm. 030579, pare d'un fill afectat de retard mental, síndrome hiperquinètic, dèficit d'atenció i greus trastorns de conducta sol·licitava la intervenció del Síndic a causa de les dificultats d'obtenció de plaça en un centre residencial.

En un dels informes presentats es conclou que la família havia recorregut un "camí molt llarg de metges, especialistes i hospitals, buscant medicació i tractaments adequats per

al fill” i que “es troben en una situació de desesperança i impotència, des de la qual és difícil treballar”.

La Direcció Territorial de Benestar Social de València va emetre un ampli informe en què assenyalava que l'expedient es va valorar, però que no quedaven places vacants, i finalment va obtenir una plaça en una residència però, després de mantenir una entrevista amb el director del centre i la psicòloga, els pares del nen van considerar que el centre no era adequat a les seues característiques i van renunciar a la plaça.

El promotor de la queixa ens va remetre un nou escrit en què manifestava que no era cert que ells hagueren renunciat a la plaça sinó que els professionals esmentats els van indicar que el centre no era adequat i que, a causa de les característiques del menor, l'ingrés seria contraproductiu, per la qual cosa van haver de buscar un centre privat pel qual pagaven mensualment la suma de 1.500 euros; sol·licitaven que l'Administració n'assumira part del cost, atés que en la unitat familiar només treballava el pare i el referit ingrés havia estat motivat per la mancança de centre públic.

Això anterior va motivar una sèrie de peticions d'ampliació d'informes i un encreuament recíproc d'acusacions entre l'Administració i el particular afectat. Vam considerar que limitar-nos a este problema només conduiria a un debat infructuós i ens vam centrar en la protecció constitucional que el fill del reclamant mereixia com a menor i com a discapacitat, els deures d'auxili de l'Administració en l'exercici de la pàtria potestat i l'obligació dels poders públics de subministrar cures especials als nens impedits derivada de l'art. 23 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets del Nen de 1989. Esta Resolució, recollida íntegrament en l'Annex al present Informe Anual, finalitzava amb tres recomanacions sobre l'ampliació de la xarxa sociosanitària, l'adopció de mesures adequades en els casos de greu alteració de la convivència familiar i el seriós perjudici per als menors i discapacitats i la necessitat de resposta adequada a les necessitats de centre residencial reclamades pel ciutadà afectat.

La Conselleria de Benestar Social ens va contestar i ens manifestava que la Direcció d'Integració Social de Discapacitats tenia entre els seus compromisos l'ampliació de la xarxa sociosanitària fins a completar l'ampli ventall que done resposta als diferents problemes que afecten les persones amb discapacitat, un compromís condicionat, en tot cas, als recursos que cada any es determinen en els pressupostos de la Generalitat Valenciana.

La Conselleria va indicar, així mateix, que la persona interessada en este cas concret havia sol·licitat una ajuda per a atenció institucionalitzada, per la qual cosa, seguint el procediment i els terminis establits en esta, es valoraria si la procedència o no de la citada ajuda econòmica.

Vam considerar que la nostra Resolució, de manera injustificada, no havia estat acceptada, una situació que vam notificar a l'Administració i al particular afectat, i vam tancar la queixa.

En la queixa núm. 040119, un ciutadà ens manifestava que la seua mare patia trastorn bipolar i que, com a conseqüència d'un incendi esdevingut quan es trobava en un

hospital psiquiàtric, va patir cremades importants, va perdre la mà dreta i la cama esquerra, i des de llavors roman en una cadira de rodes, amb un percentatge de minusvalidesa del 97%. La ciutadana vivia sola, presentava importants trastorns de la conducta i necessitava ajuda per a les activitats quotidianes. Tot i que havia sol·licitat el seu ingrés en un centre específic per a malalts mentals crònics (CEEM), encara no tenia plaça. El nucli familiar, segons ens van referir, no tenia recursos econòmics suficients, i la situació social de la discapacitada era crítica.

Tant l'Ajuntament de València com la Conselleria de Benestar Social van emetre un ampli informe sobre el cas en qüestió. La situació personal i social de l'afectada tenia un greu component de risc, ja que era manifesta la seua incapacitat per a tenir cura d'ella mateixa i se situava davant la possibilitat de patir un dany irreparable en múltiples ocasions, a més se n'havia sol·licitat la declaració judicial d'incapacitat. La ciutadana tenia aprovat el seu ingrés en un CEEM però estava en llista d'espera atés que no hi havia places vacants. La Direcció General d'Integració Social de Discapacitats ens va informar, igualment, que tenien intenció d'obrir diversos CEEM a fi de reduir les llistes d'espera en les tres províncies.

El present cas no era, lamentablement, la primera vegada que havíem rebut queixes d'estes característiques. En l'informe d'esta institució sobre *La situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars* (2003) ja es feia referència a l'escassetat de places públiques residencials. Els recursos socials de base i la possibilitat d'atenció per part de la Unitat de Salut Mental no podien donar una resposta adequada a este cas, segons els informes rebuts. Vam considerar que resultava inacceptable una espera que duia camí d'arribar als dos anys, tenint en compte la situació infrahumana que estava patint l'afectada i el seu grau de minusvalidesa. Per això vam emetre una resolució, íntegrament recollida en l'annex del present informe anual, en la qual es recomanava la creació de places públiques o concertades suficients per a atendre a estes contingències i que s'arbitraren tots els mecanismes necessaris per a donar una resposta adequada a les necessitats de centre residencial en el termini més breu possible.

La recomanació dirigida a la Conselleria de Benestar Social es troba pendent de contestació a la data de tancament del present informe.

En la queixa núm. 040653, el promotor ens manifestava que el seu fill patia trastorn esquizotípic de la personalitat (amb certificat de minusvalidesa del 65%). A causa dels greus trastorns de conducta que presentava era difícil atendre'l en el centre d'educació especial on actualment cursa estudis. Està sent atés en Salut Mental Infantil, Hospital La Fe, i hi acudix trimestralment per a revisió. Atesa la situació del menor, la mateix Unitat de Salut Mental Infantil recomanava internar-lo en una residència adequada per al pacient.

El ciutadà havia acudit a diverses institucions i entitats sense ànim de lucre, però no n'havia obtingut resultat. La Conselleria de Benestar Social va desestimar la sol·licitud perquè, segons ens van referir, el menor tenia una malaltia mental greu que requeria una intervenció psicoterapèutica adequada i que havia de ser tractat en un centre d'acord amb les seues necessitats, on poguera portar a terme el tractament i la teràpia que necessitava, i els centres del menors no responien a esta problemàtica de salut mental.

La queixa encara es troba en tramitació sense que s'haja resolt el problema. Hem rebut amplis informes de l'Ajuntament de València i de la Conselleria de Benestar Social que estima que el cas és competència de Sanitat. A hores d'ara estem esperant rebre contestació de la Conselleria esmentada.

En la queixa núm. 040834, la reclamant ens relatava que patia trastorn bipolar, amb un percentatge de minusvalidesa del 55%. Malgrat la seua difícil situació socioeconòmica (infància en un centre de menors a causa de maltractaments físics i psíquics), va aconseguir independitzar-se, treballar, llicenciar-se en Arqueologia i establir una relació sentimental. L'agreujament de la crisi i la mancança de suport familiar va donar lloc a l'absència d'habitatge.

A hores d'ara viu amb la seua antiga parella, tot i que havia finalitzat la seua relació sentimental, però la Unitat de Salut Mental considerava necessària l'estada en un habitatge tutelat, davant la seua situació clínica i el risc que presenta. La queixa de la reclamant se centra en la seua necessitat de suport actualment i en el fet que, malgrat haver sol·licitat el recurs, es trobava en una llista d'espera indefinida.

La Conselleria de Benestar Social ens va confirmar que es trobava en llista d'espera en un habitatge tutelat, on ocupava la posició del 7 al 13 (totes tenien la mateixa puntuació) d'un total de 37 persones.

La queixa, al tancament del present informe, es trobava pendent de rebre les al·legacions de la interessada amb caràcter previ a emetre la resolució escaient.

En la queixa núm. 041347, una ciutadana de la Pobla de Vallbona ens relatava la situació d'una altra ciutadana que residia en la comunitat de veïns on habitava. Segons ens indicava, l'esmentada patia trastorns mentals i greus trastorns de la conducta, i els serveis socials del seu municipi s'havien desentés del problema.

Atesa la gravetat dels fets, es van realitzar gestions telefòniques amb el personal de l'Ajuntament que ens va confirmar que, efectivament, la informació facilitada era correcta respecte a la situació de l'afectada però que, per part dels serveis socials municipals s'havia tramitat una plaça en un centre residencial, se li havia gestionat una pensió, s'havia obtingut suport de voluntariat, la unitat de salut mental es desplaçava per a administrar-li la medicació i s'havia assolit el suport de la tutora. L'Ajuntament relatava el retard en els processos per part de la Conselleria de Benestar Social.

En l'actualitat la queixa es troba en tramitació pendent de rebre informe per part de la Conselleria esmentada.

En la queixa núm. 041256, un ciutadà d'Alacant ens relatava la situació de la seua neboda que presentava una minusvalidesa del 81% per trastorn del desenvolupament per autisme d'etiologia idiopàtica i convivia amb els avis perquè la mare havia d'eixir del domicili per a treballar i el pare no mantenia cap contacte amb l'afectada.

La discapacitada presentava importants trastorns del comportament que, al seu moment, van impedir el seguiment des del centre d'educació especial. El nucli familiar es trobava impotent per a poder assumir la situació, i necessitava un recurs institucionalitzat.

Es van realitzar gestions amb la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Alacant que ens van confirmar que havien atés “d'urgència” la família i havien realitzat la tramitació de la plaça que finalment es va aconseguir amb una intervenció adequada per part de la Conselleria de Benestar Social, fet que va motivar el tancament de la queixa.

VII. OCUPACIÓ PÚBLICA

Introducció

Les queixes relatives a l'ocupació pública formulades durant l'any 2004 davant el Síndic de Greuges van sumar un total de 136, una xifra que implica el 6,1% del total de les queixes tramitades, les quals han disminuït, tant en termes absoluts com en relatius, respecte de l'any 2003, ja que llavors van ser un total de 172 queixes d'esta matèria, que van representar un 10,4% del total de les gestionades.

Les qüestions que ens han estat plantejades com a objecte de les queixes en esta àrea de treball de la institució tenen a veure amb els drets inherents al procés d'accés a un lloc de treball públic, amb les normes reguladores de les borses de treball de diverses administracions públiques i els drets dels funcionaris interins, amb la provisió de determinats llocs de treball en diverses administracions, amb les retribucions, els drets sindicals i altres drets dels empleats públics, els de salut laboral.

En este capítol donem compte de les queixes que considerem d'especial rellevància en matèria d'ocupació pública.

1. ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA

En l'àmbit dels drets que emparen a tot ciutadà en els processos d'accés a un lloc de treball públic, volem deixar constància, una vegada més, de la queixa núm. 021050. En

esta queixa, promoguda pel sindicat IGEVA, es va tractar la qüestió relativa a l'elevat nombre d'empleats públics temporals que hi ha en l'Administració del Consell, i s'hi va recomanar que tan aviat com fóra possible s'inclogueren totes les vacants en l'oferta pública d'ocupació. En l'Informe anual corresponent a l'any 2002 es va donar compte d'això i del fet que l'Administració va acceptar la nostra recomanació.

Durant els anys 2003 i 2004 vam fer el seguiment de l'expedient. Al setembre de 2003, les convocatòries efectuades eren clarament insuficients i així ho vam fer saber a la Direcció General d'Administració Autònoma de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

Això no obstant, el Decret 51/2004, de 2 d'abril, va aprovar l'oferta d'ocupació pública per a l'Administració del Consell, amb 4.943 places, de les quals cal deduir-ne 1.640 corresponents a promoció interna i no a cobertura de vacants, que al setembre de 2003 en sumaven 6.805, excloent-ne les que comporten reserva de lloc de treball. Així doncs, l'Oferta Pública d'Ocupació 2004 no implica més que el 50% de vacants.

La taxa de temporalitat, al setembre de 2004, era del 40%; amb l'Oferta Pública d'Ocupació 2004, este percentatge baixa al 20%, xifra encara molt allunyada del 8% recomanat pel Defensor del Poble com a màxim índex de temporalitat en les administracions públiques.

Tanmateix, cal reconèixer l'esforç que implica l'aprovació de l'Oferta Pública d'Ocupació 2004 i, confiant que este esforç continue en anys successius, vam donar per acabada la nostra investigació.

En el mateix expedient es va tractar la problemàtica dels empleats temporals que ocupen els llocs de treball no coberts per empleats fixos durant anys, i s'hi va arribar a la conclusió que l'Administració i les centrals sindicals haurien de negociar les condicions d'accés d'aquells en els processos selectius, respectant la doctrina constitucional existent d'això. Amb esta finalitat, el 7 d'octubre de 2003 es va arribar a un acord entre la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i els sindicats UGT-PV, IGEVA, CSI-CSIF i CEMSATSE.

Tenint en compte això, vam tancar l'expedient.

2. BORSES DE TREBALL: DRETS DELS INTERINS

Diverses qüestions que afecten les normes reguladores i el funcionament en general de les borses de treball de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i de les institucions sanitàries de la Generalitat Valenciana se'ns han plantejat en el Síndic de Greuges a través de diverses queixes dels ciutadans, de les quals ressaltem com a més significatives les que exposem a continuació.

En la queixa núm. 040904, la persona interessada s'havia inscrit a l'octubre de 2003 en la borsa de treball de les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat en el torn de

millora d'ocupació. Al novembre de 2003 va presentar més mèrits per a millorar la seua posició en la borsa. Estos mèrits no havien estat tinguts en compte.

L'anàlisi que es va dur a terme en l'expedient es referia al moment en què els nous mèrits aportats pels inscrits en les borses eren baremats i s'assignava una nova puntuació que els atorgara posicions més favorables. L'annex I de la Resolució de 20 de març de 1997, de la Secretaria General de la Conselleria de Sanitat, sobre les Normes de funcionament de la borsa de treball, estableix:

“4.3. Les diverses borses admetran instàncies de nous sol·licitants durant el mes d'octubre de cada any i estaran obertes a l'aportació de nous mèrits dels ja inscrits durant el mes de novembre de cada any.

Les llistes, que hauran de ser publicades abans del 31 de març de l'any següent a la presentació d'instàncies i mèrits, tindran una vigència anual i tindran en compte els requisits i els mèrits contrets fins al 30 de setembre anterior [...]”.

Tanmateix, vam comprovar que les últimes llistes actualitzades ho havien estat a 31 d'octubre de 2003, i que s'havien publicat el 28 d'abril de 2004, és a dir, que van quedar divuit mesos sense actualitzar quan, si s'haguera aplicat correctament la norma, l'actualització hauria d'haver estat referida a 30 de setembre de 2003 i hauria d'haver-se publicat, com a màxim, el 31 de març de 2004.

Vam entendre que la situació denunciada pel promotor de la queixa no sols no s'ajustava a dret, sinó que, en conseqüència, com que se superava el termini establert en la Resolució esmentada per a la publicació dels resultats de la millora d'ocupació en cadascuna de les convocatòries dutes a terme per l'Administració, els mèrits adquirits no es podien comptabilitzar al seu temps i en la seua convocatòria, fet que causava perjudicis als concurrents a la borsa, ja que, amb mèrits millors, resulta evident la possibilitat d'accedir a llocs de treball millors.

Vam advertir de l'incompliment dels terminis per a actualitzar les llistes de la borsa de treball per a la contractació temporal de personal al servei de les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat i vam recomanar al director general de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat, en el text d'una Resolució que apareix íntegrament en l'annex a este Informe, l'estricta compliment dels terminis establerts en la norma. La resposta constatava també els retards existents, com també que, per Ordre de la Conselleria de Sanitat de 27 de maig de 2004, s'havia establert un nou procediment pensat per a agilitar els tràmits de les borses de personal d'institucions sanitàries, raó per la qual vam concloure les nostres investigacions.

3. PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL

Les queixes núm. 040962, 040963, 040997, 041121 i 041162, totes amb un contingut idèntic, es referien a cert criteri de la Direcció General de Personal Docent de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport sobre els requisits per a fer les sol·licituds per a participar en un concurs de provisió de llocs de treball.

El concurs va ser convocat per Resolució de 28 de novembre de 2003 de la Direcció General mateix i en esta, s'hi contenien els models d'imprés per a participar en el procés, com també les instruccions per a emplenar-los. Ací interessa deixar constància que l'imprés era doble: el primer contenia dades generals d'identificació del funcionari i de les especialitats docents a què concursava, i el segon es referia als centres educatius sol·licitats. En este últim, cada centre s'identificava amb una casella doble: una per al codi del centre i una altra per al codi de l'especialitat.

Els interessats, en les queixes a què ací ens referim, solament pertanyien a una especialitat, que van fer constar en el primer imprés i, en el segon, es van limitar a emplenar els codis de centre, ja que els d'especialitat es referien sempre a la mateixa. En la llista provisional d'adjudicacions van aparéixer amb la llegenda "especialitat incorrecta", sense que els fóra assignat cap centre o, segons els casos, assignant-los-en un per força. Van presentar al·legacions per a salvar l'omissió i que es considerara posat el codi de les seues especialitats en cada centre sol·licitat. Les al·legacions no van ser contestades ni tingudes en compte, ja que l'adjudicació definitiva va mantenir els criteris de la provisional.

L'Administració va respondre a la nostra petició d'informe i ens va indicar que les bases de la convocatòria constituïxen la llei del concurs. La base dotzena diu: "Qualsevol dada omesa o consignada erròniament per l'interessat no podrà ser invocada per ell a efectes de futures reclamacions, ni considerar per este motiu lesionats els seus interessos i drets. Quan els codis resulten, estiguen incomplets o no es col·loquen les dades en la casella corresponent, es consideraran no inclosos en la petició, i el concursant hi perdrà tot dret." Per tant, no és d'aplicació el que estableix la Llei 30/1992, sobre reparació d'errors, perquè es tracta d'un procés de concurrència competitiva, un argument que va basar en sentències de l'Audiència Nacional i del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

Vam analitzar jurídicament la qüestió i vam comprovar que temes anàlegs van ser sotmesos a alguns tribunals de justícia.

Un primer bloc era favorable a la interpretació de l'Administració. Així, l'Audiència Nacional, en la Sentència de 26 d'octubre de 1999 (Recurs 339/1998), distingix entre requisits generals per a participar en el concurs i requisits relatius a la petició concreta de places i entén que l'error en els primers és reparable d'acord amb l'art. 71 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJAPPAC), que estableix:

"1. Si la sol·licitud d'iniciació no reuneix els requisits que assenyala l'article anterior i els exigits, si s'escau, per la legislació específica aplicable, es requerirà l'interessat perquè, en el termini de deu dies, repare la falta o aporte els documents preceptius, amb indicació que, si no ho fa així, se li considerarà desistit de la seua petició, amb la prèvia resolució que haurà de ser dictada en els termes previstos en l'art. 42.

2. Sempre que no es tracte de procediments selectius o de concurrència competitiva, este termini podrà ser ampliat prudencialment, fins a cinc dies, a petició de l'interessat o

iniciativa de l'òrgan, quan l'aportació dels documents requerits presente dificultats especials.

3. En els procediments iniciats a sol·licitud dels interessats, l'òrgan competent podrà demanar al sol·licitant la modificació o millora voluntàries dels termes d'aquella. D'això caldrà estendre acta succinta, que s'incorporarà al procediment.”

El Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana era de la mateixa opinió en la Sentència de 6 de novembre de 2000 (Recurs d'apel·lació 105/00), i, fins i tot, hi afegia, que el fet de posseir una sola especialitat no implica que els centres o les localitats sol·licitats hagen de ser-ho per a eixa especialitat perquè “per la integració produïda entre l'antic Batxillerat i la Formació Professional en el nou Ensenyament Secundari, s'esdevé que els professors de determinada especialitat poden impartir docència de la seua especialitat i d'altres”. El mateix Tribunal, en la Sentència de 19 de juliol de 2002 (Recurs d'apel·lació 256/01), va analitzar la qüestió des d'una altra perspectiva: que la lectura de les peticions de places es fa mecànicament i des d'este punt de vista no és admissible que s'advertisca l'error; sí que ho seria, en canvi, si l'examen tinguera un caràcter personal. Este fonament va ser acollit pel Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 7 de València, en la Sentència de 18 de desembre de 2003 (Procediment abreujat 384/03).

El Tribunal Superior de Justícia de Galícia (no citat per l'Administració en la seua resposta), així mateix, reconeixia les bases que són la llei de concurs i que si es permetera, una vegada en marxa, fer modificacions a la petició de places, seria discriminatori perquè es podria perjudicar a tercers, a més de destacar el rigor en el procés per ser de caràcter col·lectiu (Sentències de 13 i 20 de juny de 2001).

El segon bloc era favorable als interessos dels particulars. El mateix Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en la Sentència 932/2000, de 28 de setembre de 2000, va entendre que, ja que la convocatòria preveu una resolució provisional del concurs davant la qual podran presentar-se reclamacions (base 15a), és lògic que qualsevol omissió o error ha de ser corregit. En les sentències anteriorment descrites la Sala va reconsiderar la Sentència que acabem de citar.

El Tribunal Superior de Justícia del País Basc, en Sentència de 4 de juny de 1999, assenyalava que l'art. 71.1 de la LRJAPPAC no preveu cap exempció per a l'aplicació de sistemes normalitzats i que els procediments mecanitzats de gestió poden detectar perfectament les omissions de claus obligatòries. També el Tribunal Superior de Justícia de Madrid, en la Sentència de 17 de novembre de 2001, i en un apartat de la seua fonamentació jurídica tercera diu: “D'entrada, l'ordenament jurídic, en totes les seues disciplines, permet la correcció dels mers errors materials comesos, una possibilitat de què fa ús a diari l'Administració (art. 105.2 de la citada Llei 30/92) i, per descomptat, és una possibilitat extensible als ciutadans en les seues peticions i en l'emplenament de tràmits, reconeguda en normes amb rang de llei, a la qual està subordinada tota l'activitat administrativa. D'altra banda, la progressiva especialització del dret pugna amb l'ús de fórmules sacramentals, del perfecte emplenament de les quals, sense cap possibilitat de rectificació o de reparació, depenga l'exercici mateix dels drets. L'ús d'impresos estereotipats, de processos informàtics i de mecanismes, en suma,

encaminats a facilitar l'activitat de l'Administració i a gestionar massivament procediments que afecten nombrosos interessats, tal com s'esdevé en els procediments de concurrència competitiva, no poden convertir-se en una trampa per als ciutadans, d'una manera tal que arribe a obviar-se, fins i tot, l'existència de mèrits millors sota pena d'un rigor excessiu en l'exigència de qüestions exclusivament formals”.

Finalment, citem la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella - La Manxa, de 26 de novembre de 2003, la qual es basa en la doctrina del Tribunal Suprem que allí es referix, segons la qual les bases de les convocatòries de pública concurrència són actes administratius de caràcter plural que no poden contradir l'art. 71.1 de la LRJAPPAC.

Com que no correspon al Síndic de Greuges investigar o opinar sobre l'actuació dels tribunals de justícia, tant perquè l'art. 17.1 de la llei reguladora d'este li ho impedit, com perquè l'art. 117.1 de la Constitució garantix la independència d'aquells, ens centrem en l'actuació de l'Administració a fi de vetlar perquè es garantisca als ciutadans els drets establits en el Títol I de la Constitució.

L'art. 9.1 de la Constitució sotmet els poders públics al principi de legalitat, és a dir, a la plena submissió a l'ordenament jurídic, cosa que es corrobora respecte de l'Administració pública en l'art. 103.1. La norma jurídica ordinària aplicable al cas és la LRJAPPAC. La resolució que convoca el procés, com s'ha indicat, és un acte administratiu de caràcter plural i per tant ha de sotmetre's al que preveu esta Llei, sense que siga admissible el principi del fet que la convocatòria constituísca la llei del concurs en allò que és contrari a normes jurídiques de rang superior, cosa que contravindria el principi de jerarquia normativa establert en l'art. 9.3 de la Constitució.

Vam entendre que les clàusules que impediten salvar els errors o omissions són contràries a l'art. 71 de la Llei 30/1992. Este precepte és clar. D'una banda, l'art. 70.4 anterior admet que en processos que impliquen la resolució nombrosa de procediments poden establir-se models normalitzats, com era el cas. L'art. 71, que transcrivim, exigix a l'Administració que si detecta algun error requerisca l'interessat perquè el corregisca i no hi establix cap excepció, és a dir, encara que es tracte de processos de concurrència pública; l'única excepció que admet és l'ampliació del termini cinc dies, però res més. A banda d'això, els mitjans mecànics podran no reconèixer un error tal com el d'equivocar-se de codi de centre si s'han emplenat tots els dígit, però sí que podran reconèixer l'absència de codis d'especialitat o de centre, o la insuficiència de dígit.

Els fets exposats es deduïxen amb palmària claredat del precepte, que no distingix a l'hora de reparar entre les diferents parts de la sol·licitud; per això, el Tribunal Suprem, en la Sentència de 4 de febrer de 2003, dictada en interès de llei, en abordar l'aplicació de l'art. 71 esmentat en els processos de pública competència diu, entre altres coses: “Sisé. En conseqüència, resulta aplicable en la qüestió examinada l'art. 71 de la Llei 30/1992 com abans exigia l'antic article 71 de la Llei de procediments administratiu en la redacció del 1958, ja que en tots dos preceptes s'imposa el deure de l'Administració de requerir l'interessat perquè repare les deficiències quan s'aprecie que aquell no complix els requisits que exigix l'ordenament en vigor i, com assenyala en este punt el Ministeri Fiscal, la redacció de l'apartat segon de l'art. 71 exclou els procediments

selectius o de concurrència competitiva per a l'ampliació prudencial fins a cinc dies del termini quan l'aportació presente dificultats especials; així doncs, si es prohibix esta ampliació, és clar que el precepte autoritza la concessió del termini dels deu dies quan es tracta d'un procediment selectiu de concurrència competitiva, com és el cas plantejat”.

Però és que el cas que ens ocupa no és idèntic als considerats en les sentències referides per l'Administració en suport de la seua tesi, sinó que amb independència de la qüestió relativa al dret d'instar la reparació, els interessats, per iniciativa pròpia, van presentar escrits en els que de manera clara i precisa advertixen de l'error i demanen que es tinga per sol·licitada en totes les places l'única especialitat per la qual van concursar. Respecta d'això, l'article 84 regula el tràmit d'audiència i permet als interessats al·legar i presentar els documents i les justificacions que estimen pertinents. Però és que amb anterioritat al tràmit d'audiència podran també els interessats adduir al·legacions i aportar documents o uns altres elements de judici que “seran tinguts en compte per l'òrgan competent a l'hora de redactar la proposta de resolució” (art. 79 de la LRJAPPAC).

D'acord amb les consideracions anteriors, i invocant el valor de la justícia com a bàsic en l'ordenament jurídic espanyol (art. 1.1 de la Constitució), vam recomanar a la Direcció General de Personal Docent que baremara la sol·licitud dels interessats amb el codi de les seues úniques especialitats, tal com indica el text íntegre de la Resolució que apareix transcrita en l'annex a este Informe.

La resposta que vam rebre insistia en els mateixos arguments donats inicialment, sense considerar mínimament els nostres, i per tant considerem que no es va acceptar la recomanació motivadament.

També considerem d'interés donar compte de la queixa núm. 031543, per la solució a què s'hi va arribar.

El promotor de la queixa va obtenir la credencial per a ocupar un lloc de treball en un IES durant la situació d'incapacitat laboral de la titular d'aquell. Quan en la data prevista l'interessat es va presentar per fer la presa de possessió, se li va indicar que el lloc de treball vacant estava ja cobert, raó per la qual no li va ser conferida la presa de possessió esmentada. Davant l'expectativa fundada d'ocupar el lloc de treball esmentat, òbviament, va deixar de sol·licitar altres vacants, cosa que, segons el seu parer, el va perjudicar tant econòmicament com professionalment, ja que podia haver prestat serveis que l'hagueren col·locat en una millor posició en la borsa de treball o amb vista a un possible concurs oposició.

L'informe de la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport de València justificava la falta de presa de possessió per un error de la Secció de Personal.

L'art. 106.2 de la Constitució espanyola reconeix el dret dels ciutadans a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics; este dret és desenvolupat en el Títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i en el Reial Decret 429/1993, de

26 de març, l'art. 5 del qual regula la iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial d'ofici.

En considerar que hi havia indicis que acreditaven un possible dany a l'interessat per l'actuació de l'Administració, li vam recomanar, en una Resolució que apareix íntegrament en l'annex a este Informe, que promoguera d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial que tendira a rescabalar l'interessat, si s'escau, dels danys causats per no haver-li conferit la presa de possessió en el nomenament per a ocupar la vacant a què s'ha fet referència.

El director general de Règim Econòmic de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport va acceptar la nostra recomanació i va ordenar instruir l'expedient corresponent.

4. RETRIBUCIONS

Vam aplicar el principi d'igualtat, reconegut pels arts. 1.1 i 14 de la Constitució, i el de seguretat jurídica, recollit en el 9.3 de la Norma Fonamental, en l'expedient de queixa núm. 041078.

L'interessat era professor d'educació secundària i desenvolupava el càrrec de cap de departament en un centre de formació permanent d'adults (CFPA). Al moment oportú va sol·licitar el complement del càrrec de cap de departament didàctic, i la sol·licitud va ser desestimada.

Este complement es regula mitjançant l'Ordre de 15 de febrer de 1993 de la Conselleria de Cultura i Educació, la qual no considera els caps de departament de CFPA.

L'Ordre de 14 de juliol de 2000, de la Conselleria de Cultura i Educació, va regular la implantació dels programes formatius dirigits a persones adultes i el funcionament dels CFPA, i remetia, en els assumptes no regulats en esta Ordre, el Reglament orgànic i funcional dels instituts d'educació secundària. El complement no es va regular l'any 1993 perquè la formació de persones adultes va començar a regular-se a partir de 1995 i en els anys successius.

Però la realitat va demostrar que els funcionaris amb la mateixa categoria (professors d'educació secundària) impartien el mateix ensenyament (educació secundària) en idèntics llocs de treball (caps de departaments didàctics) encara que en centres diferents (IES i CFPA).

L'argumentació de la resolució denegatòria feia referència a quatre pronunciaments judicials. D'una banda, la Sentència 12/02, de 25 de gener, del Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 7 de València i la Sentència 63/03, d'11 de març, del Jutjat Contenciós Administratiu núm. 8 de València i d'una altra banda, la Sentència 280/00, de 17 de novembre, del Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 2 de Castelló i la Sentència 1039/01, de 17 d'octubre, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

Les dos primeres resolucions judicials es referien a casos idèntics al plantejat per l'interessat i conclouïen, en poques paraules, que la realització de funcions anàlogues exigix la percepció de retribucions idèntiques.

Per contra, les dos últimes sentències no es referien a casos anàlegs al plantejat en esta queixa, ja que es tractava de funcionaris docents que desenvolupen taques de secretaris, i es va dur a terme una anàlisi sobre el concepte del complement específic.

L'aplicació d'un principi de seguretat jurídica (art. 9.3 de la Constitució) i, sobretot, del d'igualtat (arts. 1.1 i 14 de la Constitució), ponderats per la justícia com a valor superior del nostre ordenament jurídic (art. 1.1 de la Constitució), ens van dur a considerar la Resolució de 4 de març de 2004 no ajustada a este ordenament.

Com que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, permet en el seu art. 105.1 que l'Administració puga revocar en qualsevol moment els seus actes de gravamen o desfavorables, vam suggerir al director general de Personal Docent que, d'ofici, es revocara la Resolució de 4 de març de 2004. El text de la Resolució que conté este suggeriment figura en l'annex a este Informe.

En el moment de tancar este informe estem esperant rebre resposta al nostre suggeriment.

5. PERMISOS I LLICÈNCIES

La preexistència de resolucions judicials amb relació a la queixa i l'estudi de la normativa dels funcionaris de l'Administració local són les qüestions posades de manifest en la queixa núm. 040627. La va formular un funcionari, policia local, de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, i al·legava, en síntesi, que el permís per lactància corresponent a la seua filla li havia estat concedit fins que esta va complir els nou mesos, quan entenia que hauria d'haver-ho estat fins als dotze.

La concessió del permís per lactància en estes circumstàncies va dur el funcionari a acudir als òrgans jurisdiccionals. La Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana va dictar la Sentència de 18 de desembre de 2003, en tràmit d'apel·lació, i va declarar que la resolució de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig era ajustada al dret tant com la data d'efectes de la sol·licitud de la llicència ho era a partir de la petició en forma, sense que fóra d'aplicació la tècnica del silenci administratiu positiu, com també que no es pot alternar la llicència per lactància del pare amb el descans de 16 setmanes posteriors al part de la mare. L'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges disposa que este no entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals existisca resolució judicial, raó per la qual no podem investigar l'actuació dels òrgans judicials.

Tanmateix, hi havia una qüestió suscitada en la queixa i sobre la qual el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana no es va pronunciar, sinó que simplement va esmentar de passada; es tractava de si el permís per lactància ha de ser fins que el fill complisca els 9 mesos o els 12. L'art. 30 de la Llei 30/1984, de 2 d'agost,

de mesures urgents per a la reforma de la Funció Pública disposa, en l'apartat f), que "la funcionària, per lactància d'un fill menor de nou mesos, tindrà dret a una hora diària d'absència del treball, que podrà dividir en dos fraccions. Este dret podrà ser substituït per una reducció de la jornada normal en mitja hora a l'inici i al final de la jornada, o en una hora a l'inici o al final de la jornada, amb la mateixa finalitat. Este dret podrà ser exercit indistintament pel pare o la mare, en el cas que tots dos treballen". Este precepte no té el caràcter de bàsic als efectes de les disposicions de l'art. 149.1.18é de la Constitució.

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, en l'art. 92.1, disposa que "els funcionaris al servei de l'Administració local es regixen, en les disposicions no considerades per esta Llei, per la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes en els termes de l'article 149.1.18é de la Constitució" i, si bé l'art. 94 diu que "la jornada de treball dels funcionaris de l'Administració local serà en còmput anual la mateixa que es fixe per als funcionaris de l'Administració Civil de l'Estat", i que se'ls apliquen "les mateixes normes sobre equivalència i reducció de jornada", no és menys cert que l'art. 142 del Reial Decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de les disposicions vigents en matèria de règim local, estableix que "els funcionaris de l'Administració local tindran dret a les recompenses, permisos, llicències i vacances retribuïdes previstos en la legislació sobre funció pública de la comunitat autònoma respectiva i, supletòriament, en l'aplicable als funcionaris de l'Administració de l'Estat". Així doncs, tenint en compte esta remissió a les normes bàsiques i el principi que la norma posterior deroga l'anterior en tot allò que siga incompatible entre totes dos, serà d'aplicació el que hi haja establert en matèria de llicències en la legislació autonòmica.

A més, la Llei 6/1999, de 19 d'abril, d'estructura i coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana disposa, en l'art. 46, relatiu a les disposicions estatutàries comunes, que "són d'aplicació als cossos de policia local els principis bàsics d'actuació i les disposicions estatutàries comunes establides en la Llei Orgànica de forces i cossos de seguretat" (apartat 1) i, "en el que no preveu l'esmentada Llei, tindran els mateixos drets i obligacions que la resta del personal al servei de les administracions públiques" (apartat 2).

La normativa autonòmica en la matèria està constituïda pel Decret 34/1999, de 9 de març, pel qual es regulen les condicions de treball del personal al servei del consell, l'art. 9.1.8 del qual concedeix la reducció de jornada per naixement de fills fins que estos complisquen els 12 mesos d'edat. Així doncs, entenem que els promotors de la queixa havia de beneficiar-se'n, a partir de l'acabament del període de 16 setmanes del descans postpart de la mare, no durant cinc sinó durant vuit mesos, de la reducció de jornada per lactància.

Hi havia una altra qüestió en l'expedient. La que feia referència a la sol·licitud d'un avançament de la nòmina per import de 2.404 €. La sol·licitud va ser presentada el dia 9 de desembre de 2003 i no va tenir resposta. La raó que ens va donar l'alcalde de Sant Vicent del Raspeig és que el sol·licitant estava sotmés a un expedient disciplinari per una falta molt greu i dos greus, i que havien sol·licitat un informe jurídic sobre la viabilitat de la concessió de l'avançament. En este expedient, no obstant això, no havien

pres la mesura cautelar de suspensió del servei. La Llei 6/1999, de 19 d'abril, de policies locals de la Comunitat Valenciana, amb relació al règim disciplinari, disposa, en l'art. 52, que "el règim disciplinari dels funcionaris dels cossos de policia local de la Comunitat Valenciana s'ajustarà al que estableix la Llei Orgànica de forces i cossos de seguretat i en esta Llei". L'única mesura cautelar que preveu l'art. 28.6 de la Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, és justament la suspensió provisional.

L'aplicació dels principis penals al règim administratiu sancionador no provoca dubte (sentències del Tribunal Constitucional 18/1981 i del Tribunal Suprem de 21 de maig de 1987). Un d'estos principis és el de la presumpció d'innocència, garantit en l'art. 24.2 de la Constitució. Així doncs, mentre no acrediten la culpabilitat de l'interessat en l'expedient que se li seguia, este gaudix plenament dels seus drets i, fins i tot, en el supòsit hipotètic que apreciaren la comissió d'una falta, la sanció podria ser compatible amb la concessió de l'avançament sol·licitat; per exemple, en el cas d'una amonestació.

D'altra banda, és principi general reconegut en la Llei 30/1984, de 26 de novembre, que l'Administració ha de resoldre sobre les peticions que li formulen els ciutadans (art. 42). Això no vol dir que, necessàriament, la petició de l'interessat haja de ser concedida, ja que només haurà de ser-ho si s'hi donen les condicions necessàries. Això no obstant, la tramitació d'un expedient sancionador no pot ser mai una excusa per a no resoldre.

Per això, en la Resolució que transcrivim íntegrament en l'annex d'este Informe, vam fer a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig dos recomanacions:

- Que es compensara el promotor de la queixa amb les hores corresponents al permís per lactància pel període de tres mesos, del qual no va gaudir;
- Que es resolguera expressament la seua petició d'avançament de sou.

No va acceptar la primera recomanació perquè fer-ho, segons l'Ajuntament, implicaria estendre la durada del permís per dotze mesos a tots als qui abans, els n'havien concedit nou. La segona, però, sí que va ser acceptada.

A la fi del novembre de 2004, vam rebre l'escrit que va donar lloc a la queixa núm. 042044, que considerem d'interés reflectir en este informe. Es tracta de la situació d'una metgessa que fa atenció continuada, que treballa entre deu o onze dies al mes en jornades de dèsset a vint-i-quatre hores, segons es tracte de dies feiners o de dies festius. En estes condicions, considera que seria millor per a ella i per a la seua filla acumular les hores del permís de lactància en els dies consecutius.

Una vegada admesa la queixa, vam sol·licitar informe a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat, que ens l'ha remesa, i hi argumenta les raons per a denegar la petició de la interessada. Actualment estem esperant que esta formule al·legacions a l'informe de l'Administració per a resoldre l'expedient.

6. RÈGIM SANCIONADOR

En la queixa núm. 041418 es va estudiar el dret que assistix els ciutadans i els funcionaris per a exercir la llibertat d'expressió.

El motiu de la queixa va ser la incoació, a un funcionari de l'Ajuntament de la Vall d'Uixó, d'un expedient disciplinari que va culminar amb la declaració de la comissió de vuit faltes greus, per una desconsideració greu als seus superiors i la imposició consegüent de vuit sancions de suspensió de treball i sou. L'interessat va ser delegat sindical i, com a tal, va fer una sèrie de declaracions en diversos mitjans de comunicació escrits, amb difusió a la província de Castelló. Estes declaracions expressaven la seua crítica a la política de personal de l'Ajuntament de la Vall d'Uixó i, concretament, a la seua regidora delegada de l'Àrea de Personal i Interior.

L'interessat entenia que la incoació de l'expedient era una represàlia a la seua actuació com a delegat sindical.

La Llei 6/1999, de 19 d'abril, de policies locals i coordinació de policies locals en la Comunitat Valenciana remet, en matèria de règim disciplinari, al que disposa la Llei Orgànica de cossos i forces de seguretat de l'Estat (art. 52).

La Constitució reconeix, en l'art. 28.1, el dret a la llibertat sindical, que ha estat desenvolupat a través de la Llei Orgànica 11/1985, de 2 d'agost, de llibertat sindical. El Tribunal Constitucional n'ha fixat el contingut, tant en l'àmbit col·lectiu com en l'individual; en forma part la denominada activitat sindical a través de, entre altres mitjans, l'exercici dels drets a la llibertat d'expressió i a la llibertat d'informació (Sentència 185/2003, fonament jurídic sisé). Ara bé, l'exercici d'estos drets, com tots, no és il·limitat; per això, i referint-s'hi en l'àmbit de les relacions sindicals, el mateix Tribunal Constitucional, en Sentència 51/1997, ha assenyalat que “[...] cal recordar la consolidada doctrina d'este Tribunal sobre el contingut diferent que cadascuna d'estes llibertats protegeix i reconeix. La llibertat d'expressió consistiria en el dret a formular judicis i opinions, sense pretensió d'establir fets o afirmar dades objectives, raó per la qual el camp d'acció solament estaria determinat per l'absència d'expressions *indubtablement injurioses* sense relació amb les idees o opinions que s'exposen, i *que resulten innecessàries per a l'exposició d'estes*. Per contra, quan el que s'intenta és subministrar informació sobre fets que es pretenen certs, estariem davant la llibertat d'informació; llavors, la protecció constitucional s'estén únicament a la informació veraç. Certament, resultarà de vegades difícil o impossible separar en una mateixa exposició els elements que pretenen informar d'aquells dirigits a valorar, i en tal cas caldrà atendre a l'element predominant” (sentències 6/1988, 20/1990, 105/1990, entre moltes altres)”.

I també que: “6 Partint del fet que el recurrent va ser sancionat en l'exercici de la seua activitat sindical, ens correspon, per tant, comprovar si la seua actuació va ser legítima, o si, per contra, va excedir els límits constitucionalment admissibles, tal com van mantenir les resolucions judicials recorregudes. Doncs bé, com que ens vam trobar tant davant la comunicació d'uns fets notificables —contingut de l'informe mèdic sobre absentisme— com davant la difusió —encara que en menor mesura— de judicis de

valor o opinions respecte d'aquells, hem de començar per recordar que l'actuació en judici ha de sotmetre's als canons propis dels drets d'informació (art. 20.1.d CE) i de la llibertat d'expressió (art. 20.1.a CE), és a dir, d'una banda, al requisit de la transmissió d'informació «veraç» (per totes, SSTC 47/2002, de 25 de febrer [RTC 2002, 47], F. 3; 52/2002, de 25 de febrer [RTC 2002, 52], F. 6; 76/2002, de 8 d'abril [RTC 2002, 76], F. 2; i 148/2002, de 15 de juliol [RTC 2002, 148], F. 4) i, d'altra banda, a l'exigència que l'expressió d'opinions no s'haja fet a través d'apel·latius formalment injuriosos i innecessaris per a la tasca informativa o de formació de l'opinió que es du a terme (per totes, SSTC 204/2001, de 15 d'octubre [RTC 2001, 204], F. 4; i 20/2002, de 28 de gener [RTC 2002, 20], F. 4)." (STC 213/2002)

Per acabar, la Sentència 160/2003 del mateix Tribunal Constitucional diu: "Com tothom sap, la nostra jurisprudència distingix des de la STC 104/1986, de 17 de juliol, entre els drets que garantixen la llibertat d'expressió, l'objecte de la qual són els pensaments, les idees i les opinions (concepte ampli que inclou les apreciacions i els judicis de valor) i, a més, el dret a comunicar informació, que es referix a la difusió dels fets que mereixen ser considerats notificables. Esta distinció entre pensaments, idees i opinions, d'una banda, i comunicació informativa de fets, de l'altra, té decisiva importància a l'hora de determinar la legitimitat de l'exercici d'estes llibertats, ja que mentre els fets són susceptibles de prova, les opinions o els judicis de valor, per la seua naturalesa abstracta, no es presten a una demostració d'exactitud, i això fa que a qui exercisca la llibertat d'expressió no li siga exigible la prova de la veritat o diligència en l'esbrinament, que condiona, en canvi, la legitimitat del dret d'informació per exprés manament constitucional, que ha afegit al terme «informació», en el text de l'art. 20.1 d) CE, l'adjectiu «veraç». Això no obstant, hem admés que en els casos reals que la vida oferix, no sempre és fàcil separar l'expressió de pensaments, idees i opinions de la simple narració d'uns fets, ja que sovint el missatge subjecte a escrutini consistix en una amalgama de tots dos. Per esta raó, escau examinar-ne en primer lloc la veracitat i, a continuació, *l'absència d'expressions formalment injurioses o innecessàries per a la crítica que es formula*, ja que, com diem, l'art. 20.1 CE *ni protegix la divulgació de fets que no són sinó simples rumors, invencions o insinuacions sense fonament, ni tampoc dóna empara a les insídies o els insults*".

Per no fer més extensa la citació d'antecedents jurisprudencials acabem amb la citació d'un cas anàleg al formulat per l'interessat: "[...]com que estes expressions sobrepassen el mode i manera d'expressió col·loquial, en parlar d'*engany, coacció, desprestigi, connivència o mancança d'escrúpols*, és evident que, tot i ser exposades genèricament, sobrepassen els límits de la tutelada llibertat d'expressió, que té el límit on comença la llibertat dels altres, i en este sentit, amb l'esmentada excepció d'eliminar el càrrec tercer (que queda contingut en el primer, tipificat en l'apartat ñ) de l'art. 7.1 del Reglament, este procediment ha de ser sancionat".

Com bé diu el nostre Tribunal Constitucional en la recent Sentència 101/2003, de 2 de juny de 2003, "una dada especialment significativa per a resoldre este recurs és el de la condició de funcionari del demandant d'empara, perquè la sanció que se li imposa és justament en aplicació del règim disciplinari dels servidors públics [art. 8 c) del Reglament de règim disciplinari dels funcionaris públics: Reial Decret 33/1986, de 10 de gener] i, per tant, no haguera pogut aplicar-se a un ciutadà en què no concorreguera

esta condició. Per això, i ja que esta és la principal defensa del recurrent, cal recordar la doctrina d'este Tribunal sobre la llibertat d'expressió dels funcionaris, que es va iniciar amb la STC 81/1983, de 10 d'octubre, en què es declarava que si bé «en una primera etapa del constitucionalisme europeu[...] solia exigir-se als funcionaris públics una fidelitat silent i acrítica respecte a instàncies polítiques superiors i, per tant, una renúncia[...] a l'ús de determinades llibertats i drets», després de la Constitució espanyola de 1978 hi ha factors que «contribuïxen a esbossar una situació del funcionari en ordre a la llibertat d'opinió i a la de sindicació molt més pròxima a la del simple ciutadà».

A més d'esta proximitat a l'estatus del ciutadà, la mateixa Sentència advertix que “*ni tots els funcionaris complixen els mateixos serveis ni tots els cossos tenen un mateix grau de jerarquització ni de disciplina interna*” (doctrina reiterada en la Sentència del Tribunal Constitucional 141/1985, de 22 d'octubre), línies d'argumentació en què aprofundix la Sentència 69/1989, de 20 d'abril, que, després de reproduir les afirmacions ja referides, indica que “l'exercici dels esmentats drets constitucionals està sotmés a determinats límits, alguns dels quals són generals i comuns a tots els ciutadans i d'altres, a més, poden imposar-se a funcionaris públics com a tals, ja siga en virtut del grau de jerarquització o disciplina interna a què estiguen sotmesos, que pot ser diferent en cada cos o categoria funcional, ja siga segons actuen en qualitat de ciutadans o de funcionaris, ja siga per raó d'altres factors que hagen d'apreciar-se en cada cas, amb la finalitat de comprovar si la suposada transgressió d'un límit en l'exercici d'un dret fonamental posa o no públicament en entredit l'autoritat dels seus superiors jeràrquics, i si tal actuació compromet el bon funcionament del servei”.

De tota esta doctrina jurisprudencial deriven els criteris aplicables a l'hora de jutjar les possibles extralimitacions en la llibertat d'expressió per part d'un funcionari, com és l'avui demandant d'empara. En primer terme, cal considerar superats els temps en què era exigible una lleialtat acrítica als servidors públics, que gaudixen del dret reconegut en l'art. 20.1 a) de la Constitució. En segon lloc, que ateses les peculiaritats de l'Administració pública és possible construir certs límits a l'exercici del citat dret, *límits que, no obstant això, dependran de manera decisiva del tipus de funcionari de què es tracte* (sentències del Tribunal Constitucional 371/1993, de 13 de desembre, i 29/2000, de 31 de gener). També tindrà rellevància el fet que l'actuació es duga a terme en qualitat de ciutadà o de funcionari i el fet que esta actuació pose o no públicament en entredit l'autoritat dels seus superiors i comprometa el bon funcionament del servei.

Les manifestacions que es relaten en els antecedents de fet de la Resolució sancionadora, fins a un total d'11 a diferents mitjans de comunicació i, en concret, aquelles sobre les que basa l'Administració el suport fàctic i jurídic per a calibrar l'existència de la infracció, són ajustades i valorades correctament per aquella, en la mesura que són múltiples i variades, sense que el recurrent pugua escudar-se en la preservació de la seua llibertat d'expressió i crítica, ja que és el cap de la Policia Local de l'Ajuntament i fa dures acusacions contra l'alcalde, membres de la Corporació i altres funcionaris de la Policia Local, sense seguir davant d'esta els conductes reglamentaris de queixa o expressió del seu dissentiment, fins i tot davant els òrgans jurisdiccionals. Això produïx un descrèdit de la imatge de l'Administració a què servix i incidix en una conducta desvaloritzada dels seus superiors. Com déiem,

independentment de la realitat o no dels fets que atribuïx als funcionaris i representants de la Corporació (Sentència del Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia 3640/2003, de 19 de desembre).

Doncs bé, dels arguments exposats vam arribar a la conclusió que les opinions expressades públicament en diverses ocasions pel funcionari ho van ser en termes poc respectuosos amb la dignitat dels seus superiors i, en especial, de la regidora delegada de Personal i Interior, amb innecessàries al·lusions a fustigació, pressions, revenges, formació de camarilles i abús de poder que, d'altra banda, no han estat acreditades. Per això vam finalitzar la investigació sense apreciar cap irregularitat en l'actuació de l'Ajuntament.

7. HORARIS

La promulgació de la Llei 55/2003, de 16 de desembre, per la qual es va aprovar l'Estatut marc per al personal estatutari dels serveis de salut, va motivar la queixa núm. 040164, promoguda per un grup de treballadors de l'Hospital La Fe de València.

El primer punt de la queixa feia referència a la jornada adequada amb anterioritat a la promulgació del Decret 137/2003, de 18 de juliol, que va regular, abans de l'entrada en vigor de l'Estatut marc, el règim de jornada i horaris en el territori sanitari valencià. Els promotors de la queixa van entendre que la nova normativa implicava un retrocés sobre l'anterior. El segon punt es referia a l'existència de condicions més beneficioses o drets adquirits al personal estatutari.

Respecte de la primera qüestió, va resultar que fins a l'entrada en vigor de l'esmentat dret, en matèria de jornada era d'aplicació el que disposen els arts. 57 i 50 dels Estatuts de personal no sanitari i de personal sanitari no facultatiu, és a dir, 40 hores setmanals en torn diürn i 35 en còmput bimensual de setanta hores en torn de nit. La Resolució de la Secretaria d'Estat per a l'Administració Pública, de 27 d'agost de 1985, no va ser d'aplicació al personal estatutari, tal com entenien els promotors de la queixa, ja que estava destinada al personal de l'Administració Central de l'Estat, organismes autònoms i Seguretat Social, sense que per tal calga entendre el personal estatutari, ja que la disposició transitòria quarta, apartat 1, de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, llei a què es referia la instrucció, diu que el personal estatutari haurà de regir-se per la legislació específica que es dicte per a ells.

Tampoc no era aplicable, en l'àmbit del Servei Valencià de Salut, la Resolució de 10 de juliol de 1992, de la Secretaria General per al Sistema Nacional de Salut, que va ordenar publicar l'acord entre l'Administració sanitària de l'Estat i les organitzacions sindicals més representatives en el sector, sobre diversos aspectes professionals, econòmics i organitzatius de les institucions sanitàries dependent de l'INSALUD, justament perquè en esta data les competències d'este ja havien estat transferides a la Comunitat Valenciana.

Amb estes premisses, les al·legacions formulades pels treballadors quant al còmput de jornada no tenen suport legal, ja que no es partia d'una jornada ordinària de 37,5 hores

setmanals, sinó de la descrita en els arts. 57 i 50 citats (40 ó 35). Així doncs, l'entrada en vigor del Decret 137/2003 no sols no va empitjorar la relació entre la jornada nocturna i la diürna, sinó que la va millorar.

Quant a les condicions més beneficioses adquirides, no són d'aplicació al personal estatutari. Estes condicions més beneficioses es reconeixen, solament, i amb determinades premisses, al personal inclòs en l'àmbit d'aplicació de l'Estatut dels treballadors, entre els quals no figura l'estatutari, el règim jurídic del qual és funcional (sentències del Tribunal Suprem de 10 d'octubre de 1994 i 20 de març de 1997).

El Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia (Màlaga) va resumir, en la Sentència de 22 de març de 2004, la doctrina constitucional sobre la condició més beneficiosa en el personal estatutari en assenyalar: "Doncs bé, efectivament, com assenyala la resolució combatuda, la figura de la condició més beneficiosa o del dret adquirit és típica i característica del dret laboral, i la manifestació més genuïna n'és la imposició del respecte als drets adquirits de mutu acord o per concessió unilateral de l'empresari". Això no obstant, la Sentència del Ple del Tribunal Constitucional 99/87, d'11 de juny, va "declarar la impossibilitat que estos principis poder tenir joc i virtualitat en l'esfera de les jurídiques públiques, foren funcionarial o estatutàries [...]". En efecte, la Sentència del Ple del Tribunal Constitucional 99/87, d'11 de juny de 1987, va establir que "el funcionari que ingressa al servei de l'Administració pública es col·loca en una situació jurídica objectiva, definida legalment i reglamentàriament i, per això, modificable per un o un altre instrument normatiu d'acord amb els principis de reserva de llei i de legalitat, sense que, en conseqüència, pugui exigir que la situació estatutària quedi congelada en els termes en què estava regulada al moment del seu ingrés, o que es mantinga la situació administrativa que s'està gaudint perquè ell s'integra en les determinacions unilaterals lícites del legislador al marge de la voluntat de qui entra al servei de l'Administració, qui en fer-ho accepta el règim que configura la relació estatutària funcional (art. 103.3 de la Constitució). D'altra banda, no hem d'oblidar que cada funcionari té el dret a beneficiar-se de les situacions administratives legalment reconegudes, però no el dret al fet que el catàleg de situacions continuen sense ser modificades pel legislador". Totes estes consideracions, com recordava la Sentència del Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia a què ens referim, "són plenament aplicables també al personal estatutari que presta serveis a la Seguretat Social, i que impedeixen el ple i lliure joc del principi de la condició més beneficiosa en l'àrea de les relacions professionals pròpies d'este personal".

Per això, les normes de règim interior de l'Hospital Universitari La Fe, de 9 de setembre de 1998, o quins usos o costums hi haguera, i en els quals els treballadors basaven les seues peticions, no poden prevaler davant el que ha estat regulat amb caràcter general.

Vam finalitzar, doncs, sense apreciar cap irregularitat en l'actuació de la Conselleria de Sanitat.

8. FORMACIÓ

En la queixa de què donem compte a continuació, es va fer evident una discriminació entre el professorat funcionari públic i el professorat de centres concertats en cicles obligatoris i en qüestions de formació. Es tracta de la queixa núm. 040033.

La convocatòria d'ajudes individuals per a activitats de formació permanent del professorat es va fer mitjançant l'Ordre de 17 d'abril de 2003 de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport. L'interessat va formular una sol·licitud d'ajuda per a cursar estudis de psicopedagogia a través de la modalitat A, ja que no podia fer-ho a través de la modalitat D. Esta sol·licitud va ser desestimada, ja que l'activitat duta a terme no es corresponia amb la modalitat sol·licitada.

Els arts. 57, 58 i 59 de la Llei Orgànica 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació, es referixen a la formació del professorat i, en concret, l'art. 59 a la formació permanent, i assenyala, en el punt 4, que "les administracions educatives establiran els procediments que permeten la participació del professorat dels centres sostinguts amb fons públics en els plans de formació, com també en els programes d'investigació i innovació". Amb relació als preceptes esmentats, es va dictar l'Ordre de 17 d'abril de la Conselleria de Cultura i Educació, per la qual s'oferixen ajudes individuals per a activitats de formació permanent del professorat.

Esta ordre considerava quatre tipus d'activitats formatives susceptibles de ser subvencionades:

- modalitat A. Activitats: jornades, congressos, seminaris, cursos de formació i de perfeccionament i altres activitats de formació, a la Comunitat Valenciana i la resta de l'Estat.
- modalitat B. Activitats: jornades, congressos, seminaris, màsters, cursos de postgrau, cursos de formació i perfeccionament i altres activitats de formació en l'estranger.
- modalitat C. Activitats: màsters, cursos de postgrau i de doctorat, a la Comunitat Valenciana i la resta de l'Estat.
- modalitat D. Activitats: estudis acadèmics encaminats a l'obtenció de títols universitaris de 1r i 2n cicle i de grau superior en ensenyaments de règim especial, a la Comunitat Valenciana i la resta de l'Estat.

A l'hora de determinar els possibles beneficiaris de les ajudes hi havia discriminació. Així, podia optar a les modalitats A, B i C el personal docent de centres públics de nivell no universitari dependents de la Conselleria de Cultura i Educació i els de centres privats concertats, però a la modalitat D solament podien optar els funcionaris docents dependents de l'esmentada Conselleria.

El Tribunal Constitucional té establida una doctrina constant en relació amb l'art. 14 de la Constitució i el principi d'igualtat. En este sentit, i com a mostra d'esta doctrina, la

Sentència 200/2001, de 4 d'octubre, precisa que "l'art. 14 CE conté en el primer incís una clàusula general d'igualtat de tots els espanyols davant la llei, i es configura este principi general d'igualtat, per una coneguda doctrina constitucional, com un dret subjectiu dels ciutadans a obtenir un tracte igual, que obliga i limita els poders públics a respectar-lo i que exigix que els supòsits de fet iguals siguen tractats idènticament pel que fa a les conseqüències jurídiques i que, per a introduir diferències entre estos, haja d'existir una justificació suficient per a tal diferència, que aparega al mateix temps com a fonamentada i raonable, d'acord amb criteris i judicis de valor generalment acceptats, les conseqüències dels quals no resulten, en tot cas, desproporcionades". I més endavant assenyala: "respecte d'això té declarat que, a diferència del principi genèric d'igualtat, que no postula ni com a finalitat ni com a mitjà la paritat i sols exigix la raonabilitat de la diferència normativa de tracte, les prohibicions de discriminació contingudes en l'art. 14 CE impliquen un judici d'irraonabilitat de la diferenciació establida *ex constitutione*, que imposen com a finalitat i generalment com a mitjà la paritat, de manera que sols poden ser utilitzades excepcionalment pel legislador com a criteri de diferenciació jurídica, cosa que implica la necessitat d'usar en el judici de legitimitat constitucional un cànon molt més estricte, com també un major rigor respecte de les exigències materials de proporcionalitat. També resulta que en estos supòsits la càrrega de demostrar el caràcter justificat de la diferenciació recau sobre qui n'assumix la defensa i es torna encara més rigorosa que en aquells casos que queden genèricament dins la clàusula general d'igualtat de l'art. 14 CE, perquè el factor diferencial està donat per un dels típics que l'art. 14 CE concreta per a vetar que s'hi pugua basar la diferenciació, com passa amb el sexe, la raça, la religió, el naixement i les opinions".

Si apliquem esta doctrina al cas objecte d'investigació, resulta que el personal que presta serveis en centres públics té possibilitat d'obtenir ajudes per a la formació en les quatre modalitats descrites, encara que a aquell qui ho fa en centres concertats se li veda la modalitat D, sense que l'ordre justifique de cap manera esta discriminació.

Deixant a banda la indemnitat de l'Ordre de 17 d'abril de 2003, que no va ser impugnada per l'interessat i, per tant, gaudix de la presumpció de legalitat, i d'acord amb la qual va ser adequada la denegació de l'ajuda tipus D sol·licitada a través de la modalitat A, cara al futur, vam suggerir a la Direcció General d'Ensenyament de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència que prenguera les iniciatives necessàries perquè les futures ordres de convocatòria d'ajudes per a la formació permanent del professorat tracten de manera igualitària al professorat que presta els serveis en centres públics i en centres concertats o, en cas contrari, que explique suficientment el tracte diferenciador. El text complet de la Resolució es troba en l'annex a este Informe.

El nostre suggeriment va ser acceptat per a exercicis posteriors a 2004, ja que la convocatòria corresponent a este últim anys havia estat ja publicada.

VIII. SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

Introducció

Les queixes relatives a serveis locals formulades durant l'any 2004 davant el Síndic de Greuges van sumar un total de 90, una xifra que representa el 4,07% del total de les queixes tramitades. Cal dir que han disminuït considerablement, tant en termes absoluts com en termes relatius, respecte de les rebudes l'any 2003, ja que aleshores ens van presentar un total de 175 queixes sobre esta matèria, les quals representaven un 11% del total de queixes gestionades.

Enguany destaca un nombre significatiu d'expedients en la matèria que ens ocupa en este apartat, els quals, en diverses temàtiques que al·ludixen als serveis i règim jurídic local, es referixen a la falta de resposta de diversos ajuntaments a les peticions que els formulen els ciutadans. En concret, així ha succeït en matèria d'abastament d'aigua potable, en mancances i deficiències en les infraestructures municipals, en suggeriments dels ciutadans per a l'ordenació del trànsit urbà, en peticions que exigixen responsabilitat patrimonial de les administracions públiques pels seus actes, com també en l'exercici del dret de petició per part dels ciutadans.

També han estat reiterades les queixes en les quals els ciutadans demanen als ajuntaments que implanten i presten els diversos serveis que l'art. 26 de la Llei 7/1985 exigix com a obligatoris; esta exigència s'articula en esta Llei, a més a més, com un dret dels veïns, d'acord amb el contingut de l'apartat g) de l'art. 18.

I, com en anys anteriors, diverses queixes al·ludixen al vessant econòmic financer de la prestació dels serveis públics en qüestió, especialment, a certes irregularitats en el cobrament de les tarifes de l'abastament domiciliari d'aigua potable i a la disconformitat amb la taxa exigida per l'arrossegament dels vehicles per les grues municipals.

Així mateix, els ciutadans proposen en algunes queixes que, per raons de seguretat, s'altere la ubicació de determinats monuments fallers i foguerers, i també manifesten les molèsties que experimenten com a conseqüència de la celebració de diverses festes populars.

Finalment, dos queixes significatives, a les quals ja vam al·ludir en l'Informe anual 2003, són les relatives a les Festes de Moros i Cristians d'Alcoi i a l'existència d'un monòlit dedicat al general Franco a Orihuela.

1. SERVEIS

1.1. Abastament d'aigua potable

També enguany, les queixes relatives a l'abastament d'aigua potable que ens van confiar els ciutadans al·ludixen a la inexistència o deficient prestació del servei, a les irregularitats comeses en el seu cobrament, com també a la qualitat de l'aigua subministrada.

Pel que fa al primer aspecte a què hem al·ludit d'esta problemàtica, resulta destacable l'objecte de la queixa núm. 040893 i de la núm. 041235.

Les ciutadanes que van formular la queixa núm. 040893 manifestaven que l'Ajuntament de Gaianes (Alacant) els havia denegat de manera injustificada l'accés a l'abastament d'aigua potable, respecte d'un habitatge propietat dels seus pares.

L'Ajuntament de la localitat esmentada ens va indicar que el motiu pel qual se'ls va denegar l'accés a l'abastament domiciliari d'aigua potable, objecte d'esta queixa, es fonamenta en el fet que hi ha un expedient per infracció urbanística contra els titulars del referit habitatge, ja que s'han executat obres que no estan emparades en la preceptiva llicència urbanística.

També va resultar constatable que este Ajuntament no tenia normativa específica sobre el servei municipal de proveïment d'aigua, i que només existia una ordenança fiscal reguladora de la matèria.

En tot cas, es va considerar d'acord amb el dret la denegació de l'accés a l'abastament d'aigua potable, a l'empara de les mesures cautelars previstes en l'art. 184 del Text Refós de la Llei del sòl de 1976 al si de l'al·ludit expedient d'infracció urbanística que es tramita.

No obstant això, vam dirigir una recomanació a este Ajuntament a fi que resolguera, amb la celeritat adequada, l'esmentat expedient per infracció urbanística, i així mateix li vam suggerir que iniciara els tràmits per a aprovar una ordenança reguladora del servei d'aigua potable en la qual quedaren clarament especificades les condicions d'accés a este abastament. El text de la Resolució que conté esta recomanació apareix íntegrament transcrit en l'annex corresponent a este Informe.

Respecte de la queixa núm. 041235, la ciutadana promotora ens va manifestar que era propietària d'un habitatge a l'horta pertanyent al terme municipal d'Orihuela, amb abastament d'aigua potable a càrrec de l'Ajuntament de Benejúzar, però fa poc de temps, sense que li conste cap motiu, ha estat suspès l'abastament d'aigua potable per part de l'Ajuntament que el prestava.

Esta ciutadana ens va concretar que l'Ajuntament d'Orihuela va autoritzar el seu marit a contractar amb l'Ajuntament de Benejúzar l'abastament d'aigua potable, en no existir a la zona servei d'aigües corresponent a l'Ajuntament d'Orihuela, fet que és pràctica habitual dels veïns confrontants al seu habitatge.

En constatar, en el curs de la investigació, que l'Ajuntament de Benejúzar va suspendre unilateralment l'abastament d'aigua potable referit sense que s'haja instruït cap procediment ni s'haja dictat resolució a este efecte, i com que la ciutadana signant de la queixa no ha obtingut resposta quant a la sol·licitud de restabliment d'abastament que va dirigir a l'Ajuntament de Benejúzar, vam formular un recordatori del compliment del deure legal de dictar resolució davant l'esmentada petició a l'Ajuntament de Benejúzar, i vam considerar nul·la de ple dret la suspensió de l'abastament domiciliari d'aigua potable materialitzada i no emparada en cap procediment ni resolució. El text complet de la Resolució apareix transcrit en l'annex corresponent a este Informe.

Com a expedients de queixa més significatius respecte de la problemàtica al·ludida d'irregularitats administratives en el cobrament de les tarifes per l'abastament domiciliari d'aigua potable destaquen els identificats amb el núm. 041126 i el núm. 041514.

La queixa núm. 041126 al·ludia a l'existència d'una gran discordança entre el consum domiciliari d'aigua potable que tenia computat el ciutadà que la signa i les lectures periòdiques realitzades per personal de l'Ajuntament de Llíber, l'elevada facturació del qual no és compartida pel ciutadà, ja que hi va haver un canvi de comptador però l'Ajuntament ignora on es troba actualment este aparell i en la informació remesa tots els rebuts corresponents a l'any 2003 es van emetre amb data 18 de juliol d'aquell any.

Fa poc de temps hem sol·licitat una ampliació de la informació municipal de què es disposa a fi de dictar resolució en la present queixa.

En la queixa núm. 041514, el ciutadà que la va promoure ens manifestava que l'Ajuntament d'Orihuela seguia aplicant a l'abastament d'aigua potable de l'habitatge del seu pare la tarifa industrial prevista en l'ordenança en vigor, respecte d'una activitat industrial que s'hi realitzava que havia cessat per jubilació del seu titular i així s'havia posat en coneixement de l'Ajuntament sense que haguera rebut resposta.

Per això, se li va formular un recordatori del deure legal de resoldre i atendre esta petició a l'Ajuntament d'Orihuela, que consta en la Resolució que reproduïm íntegrament en l'annex corresponent a este Informe.

Quant a la qualitat de l'aigua en la prestació del servei domiciliari objecte d'este epígraf, dos presidents d'associacions veïnals de l'Eliana van formular la queixa núm. 041000,

en què es denunciava la falta de potabilitat de l'aigua per la contaminació de les seues fonts, mitjançant nitrats procedents de l'agricultura, als municipis de l'Elia i Riba-roja de Túria, i també plantejaven altres qüestions connexes amb estos fets.

Atesa la problemàtica exposada, vam demanar informació detallada a l'Ajuntament de l'Elia, l'Ajuntament de Riba-roja de Túria, la Conselleria de Sanitat, la Conselleria d'Infraestructures i Transports, la Conselleria de Territori i Habitatge, la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació i la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

A la vista de la informació rebuda, amb la finalitat que l'aigua que arribe a l'usuari tinga una qualitat adequada i complisca tots els paràmetres exigits per la legislació d'aplicació, vam recordar a les diverses administracions implicades que portaren a terme una acció coordinada a este efecte, sense perjudici de formular recomanacions i suggeriments concrets a cadascuna d'estes administracions, amb la finalitat de solucionar la problemàtica objecte d'esta queixa. La Resolució apareix transcrita íntegrament en l'annex d'este Informe.

No hem rebut el preceptiu informe sobre l'acceptació dels referits pronunciaments de la Conselleria d'Infraestructures i Transports, ni de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, ni de l'Ajuntament de Riba-roja de Túria.

Respecte a les queixes al·ludides en este epígraf en l'Informe anual corresponent a l'any 2003, l'Ajuntament de Mutxamel ens va informar en la queixa núm. 010533 (Informe 2003, pàg. 315) que existia voluntat d'escometre la gestió urbanística de dos sectors del planejament municipal que solucionarien la problemàtica de l'abastament domiciliari d'aigua potable objecte d'esta queixa, i vam tancar la queixa però fent un seguiment de les actuacions en considerar que s'acceptava la resolució dictada per esta institució.

Pel que fa a la queixa núm. 022233 (Informe 2003, pàg. 316), ens va comunicar l'Ajuntament del Campello que acceptava la resolució dictada en este expedient, si bé no considerava incorrectes les quantitats exigides per la mercantil que gestiona l'abastament d'aigua potable al promotor d'este expedient.

Atés que el ciutadà esmentat ha retirat la seua pretensió sobre la improcedència que la mercantil esmentada li exigira les quantitats referides, li hem sol·licitat un informe detallat respecte d'això.

1.2. Obres públiques

Les queixes formulades pels ciutadans en este apartat tenen per objecte demanar la construcció de diverses infraestructures públiques que doten de més serveis els seus habitatges, encara que en la majoria de supòsits els habitatges se situen en sòl no urbanitzable o en sòl pendent de gestió urbanística.

Com a mostra del que hem expressat, destaca l'objecte de la queixa núm. 041086, en què els ciutadans que la van formular demanaven de l'Ajuntament d'Elx més serveis i infraestructures per a la zona on habiten, especialment la implantació del servei de

clavegueram i, en no rebre resposta a les seues peticions, van sol·licitar la nostra intervenció.

L'Ajuntament d'Elx ens va informar que este emplaçament es classifica com a sòl urbà, i s'integra en una àrea de repartiment uniparcel·l·lària que cal desenvolupar mitjançant actuacions aïllades.

També ens va concretar esta autoritat municipal que respecte de l'execució del clavegueram existix previsió a este efecte en el marc del Programa Operatiu Local, però que no estan encara definides les formules de participació dels propietaris en les càrregues d'urbanització que genere la implantació d'esta infraestructura pública.

En conseqüència, es va formular una recomanació a l'Ajuntament d'Elx perquè amb la màxima celeritat possible es redacte i s'aprove el corresponent projecte tècnic, com també que s'estudien i es definisquen les fórmules de finançament adequades per a l'obra pública en qüestió i que es valore la seua possible repercussió als propietaris afectats.

Respecte de les queixes identificades en este epígraf en l'últim Informe Anual, en el referit a la queixa núm. 031376 (Informe Anual 2003, pàg. 325), l'Ajuntament de Torrevieja ens va informar que hi ha previsió d'escometre diverses actuacions municipals amb la finalitat de solucionar la problemàtica objecte d'esta queixa, per la qual cosa es va resoldre el seu tancament.

I quant a la queixa núm. 021395 (Informe Anual 2003, pàg. 325), després de rebre l'informe sol·licitat de la Diputació de València es va resoldre el tancament d'este expedient amb el seguiment d'actuacions referent a això.

1.3. Vies públiques urbanes

Com en altres anys, les queixes dels ciutadans en este apartat es referixen essencialment a la insuficient dotació de serveis públics —especialment, enllumenat i asfaltatge— que tenen les vies públiques en els diversos municipis o la necessària reposició dels existents pel transcurs del temps. Els ciutadans afectats han demanat estos serveis a les autoritats municipals però com a pràctica habitual no han rebut resposta referent a això.

En este sentit, destaca l'objecte de la queixa núm. 042008, en què diversos veïns d'una zona urbana de Xàbia van sol·licitar a este Ajuntament que s'asfaltaren diversos carrers d'accés a la urbanització on residixen, ja que l'existent està molt deteriorat.

Estos ciutadans ens manifesten que sol·liciten la nostra intervenció davant la falta de resposta obtinguda de l'Ajuntament del municipi esmentat.

Vam demanar un informe detallat referent a això a este Ajuntament però encara no hem rebut contestació.

1.4. Sanitat municipal

Sobre esta temàtica destaca la problemàtica que es planteja en la queixa núm. 041039, relativa a allò que la ciutadana que va formular esta queixa considera una inadequada passivitat de les autoritats municipals de la Pobla de Farnals a l'hora d'adoptar mesures eficaces a fi de sancionar els propietaris dels gossos de la localitat que defequen en les vies i els parcs públics, i evitar així la proliferació d'estos excrements que afecten l'estètica i la sanitat dels veïns.

Esta ciutadana ens concreta que el servei de neteja municipal no retira els excrements, i per això esta problemàtica s'agreuja en època estival, en la qual es concentra un gran nombre d'estiuejants en esta localitat.

L'Ajuntament de la Pobla de Farnals ens va informar que la ubicació a què es referix la ciutadana autora de la queixa es troba en una urbanització privada d'ús exclusiu dels seus residents, per la qual cosa la seua neteja i decor no està a càrrec dels serveis municipals.

També ens va informar este Ajuntament que s'estaven portant a terme diverses iniciatives per a conscienciar del problema els propietaris dels gossos, i per això vam sol·licitar informació detallada sobre estes iniciatives, però no ens han contestat respecte d'això de moment.

1.5. Altres serveis

En este apartat destaca la problemàtica objecte de les queixes núm. 040149 i núm. 041852.

L'escrit de queixa identificat amb el núm. 040149 ve motivat per l'elevat increment —superior al 300%— que s'ha produït en la taxa que han de pagar els usuaris de la piscina municipal que no estan empadronats al municipi de Burriana.

L'Ajuntament de Burriana ens va informar que s'havia modificat per acord plenari l'Ordenança fiscal reguladora de les taxes per prestació de serveis d'activitats esportives i ús d'instal·lacions, i s'han previst diversos beneficis fiscals als ciutadans empadronats en este Ajuntament.

Davant la qual cosa vam formular el suggeriment a l'Ajuntament de Burriana d'impulsar la reforma d'esta Ordenança fiscal, ja que el fet d'aplicar un tractament fiscal privilegiat per als usuaris empadronats a Burriana no s'empara en cap norma amb rang de llei, per la qual cosa esta reforma en vigor de l'Ordenança municipal en qüestió vulneraria el principi de reserva de llei en matèria tributària. El text complet de la Resolució figura en l'annex corresponent al present Informe.

En la queixa núm. 041852 manifestaven un matrimoni de jubilats que havien sol·licitat els nous “Carnet d'Or” per a desplaçar-se gratuïtament en els autobusos urbans per la

ciutat d'Alacant, i no havien obtingut resposta de l'Ajuntament d'esta ciutat i per això sol·licitaven la intervenció d'esta institució.

La Regidoria de Transports ens va informar que ja s'havien renovat i canviat els "Carnet d'Or" d'estos ciutadans i que de manera immediata serien avisats els autors de la queixa perquè anaren a les dependències municipals per a rebre'ls, per la qual cosa es va resoldre el tancament d'este expedient.

2. ORDENACIÓ I CONTROL DEL TRÀNSIT URBÀ

2.1. Ordenació del trànsit urbà

S'han presentat diverses queixes relatives a la temàtica expressada, i en destaca un nombre elevat que fa referència a determinades propostes que realitzen els ciutadans davant els ajuntaments on residixen a fi de millorar l'ordenació del trànsit urbà que patixen diàriament, sense que en la majoria de casos hagen obtingut resposta a este efecte.

Referent a això poden resultar summament il·lustratives les queixes identificades, respectivament, amb els núm. 040022, 040704, 040719 i 041428.

El ciutadà que va formular la queixa núm. 040022 manifestava que va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alberic (València) que es construïra una rotonda, a fi de facilitar l'accés als domicilis dels veïns residents al carrer Missana de la localitat.

Després d'haver reiterat diverses peticions en el mateix sentit sense obtenir cap resposta, va interposar recurs de reposició referent a això i en no notificar-li resolució en el preceptiu termini d'un mes, establert en l'art. 117.2 de la Llei 30/1992, va sol·licitar la intervenció d'esta institució.

L'Ajuntament d'Alberic va remetre informe on ens comunicava que s'havia dictat una resolució respecte de l'al·ludit recurs de reposició, en sentit desestimatori a la petició del ciutadà amb fonament en diversos motius de caràcter tècnic i econòmic, per la qual cosa es va resoldre el tancament d'este expedient.

En la queixa núm. 040704 ens manifestava un ciutadà la inseguretats vial que experimenten els veïns els habitatges dels quals es troben a la carretera comarcal Natzaret-Oliva, al seu pas pel terme municipal de Piles (València), a causa de l'excessiva velocitat a la qual circulen els vehicles en este tram, i van sol·licitar la col·locació de senyals verticals, semàfors i altres dispositius tendents a incrementar la seguretats vial de la zona i evitar la contaminació acústica que s'hi genera.

El president de la Diputació Provincial de València va remetre un informe en què precisa que en l'accés nord de Piles s'està escometent una reordenació d'accessos a càrrec d'esta Diputació, cosa que pal·liaria en bona mesura la problemàtica objecte d'esta queixa.

El promotor de l'identificat expedient va manifestar que la problemàtica denunciada afecta l'accés sud a esta població, on no existix cap semàfor ni pas de vianants, per la qual cosa es va recomanar a la precitada autoritat provincial que adoptara les mesures necessàries per a incrementar la seguretat vial a la zona i eliminar o reduir la contaminació acústica generada en este emplaçament. El text íntegre d'esta Resolució apareix en l'annex corresponent a este Informe.

En la queixa núm. 040719 el seu autor manifestava que havia sol·licitat còpia de l'estudi justificatiu de la supressió d'unitats de semàfors a l'encreuament de l'avinguda de la Universitat i al carrer Sucre a la ciutat d'Elx, així com que se li expedira còpia de la resolució municipal on es va ordenar suprimir els semàfors existents en esta localització, i no havia obtingut estos documents.

En verificar estos fets en el curs de la investigació materialitzada, se li va recordar a l'Ajuntament d'Elx el deure legal de resoldre les peticions cursades pel ciutadà promotor d'esta queixa, tal com consta en el text de la Resolució inclòs en l'annex a este Informe.

El promotor de la queixa núm. 041428 també exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de València que se senyalitzara la intersecció del carrer Plàtans amb el carrer José Grollo, tenint en compte el seu perill actual, i no havia obtingut resposta a esta petició.

Per la qual cosa es va dictar un recordatori del compliment del deure legal de resoldre dirigit a l'Ajuntament de València en idèntic sentit que l'exposat en la queixa anterior; esta Resolució està també inclosa en l'annex.

2.2. Expedients sancionadors

Sobre l'expressat epígraf destaca la problemàtica objecte de les queixes núm. 040020 i núm. 041355.

En la queixa núm. 040020 ens manifestava la ciutadana que la va promoure la injustícia de la sanció que li va imposar l'Ajuntament d'Alacant, quan va estacionar el seu vehicle al carrer Bailén amb antelació a la instal·lació en este de la senyalització vertical mòbil que prohibia l'estacionament per reserva en part d'esta via pública.

Atés que en el curs de la present investigació no van quedar provats els fets imputats per l'Ajuntament, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que revocara la sanció imposada, tal com figura en la Resolució inclosa en l'annex.

Per la seua banda, l'autor de la queixa núm. 041355 va exposar les molèsties i despeses que li havia generat l'Ajuntament de l'Eliana, atés que després d'haver abonat la quantitat corresponent a una multa per estacionament inadequat imposada per este Ajuntament, de nou se li va notificar que havia de efectuar el pagament de la multa.

L'Ajuntament de l'Eliana va verificar estos fets, i va informar que l'objecte d'esta queixa era per causa d'un error informàtic de l'empresa adjudicatària del servei de gestió de multes que ja estava esmenat.

I que en tot cas s'abonarien les despeses que el ciutadà sancionat a les quals va haver de fer front per a demostrar que ja va pagar la multa imposada, en concret, les despeses per fotocòpies i enviament postal a este efecte, i es va resoldre el tancament d'este expedient.

2.3. Retirada de vehicles

En la queixa núm. 041040 exposava una ciutadana que la Policia Municipal de Mislata va retirar el seu ciclomotor perquè no duia la placa de matrícula actualitzada, però una vegada substituïda esta placa i superada la preceptiva inspecció per part de l'Oficina corresponent d'ITV, va sol·licitar que se li retornara el ciclomotor, fet que es va produir després de deu dies, per raons de burocràcia interna segons la van informar verbalment.

I, amb caràcter previ se li va requerir el pagament de la taxa de 614,66 euros pel temps de custòdia d'este ciclomotor i de 47,48 euros en concepte de taxa de retirada d'aquell per la grua municipal.

La ciutadana referida va sol·licitar a l'Ajuntament el pagament ajornat del deute i que se li descomptara el termini de deu dies esmentat que va estar dipositat este vehicle indegudament, segons el seu parer, tenint en compte que tampoc no considerava adequada la quantitat exigida per la retirada del vehicle.

La Prefectura de la Policia Municipal de Mislata va informar que el ciclomotor va estar dipositat fins que va ser inspeccionat per una Oficina ITV i se'n va renovar la documentació i s'hi va col·locar una nova placa degudament homologada.

En este informe precisava que, atesa la singularitat d'este cas, a la fi només se li havia exigit a la ciutadana afectada la quantitat corresponent a la taxa per retirada de la grua municipal del vehicle, per la qual cosa es va tancar el present expedient.

En esta temàtica, com es comprova pel que hem exposat, se segueixen reiterant les queixes dels ciutadans que no comprenen l'obligació d'haver de pagar la taxa destinada a sufragar el cost de la retirada del vehicle.

Com també es va apuntar en l'Informe anual de 2003, se segueixen presentant queixes pels ciutadans com a conseqüència de la col·locació de plaques o senyals verticals mòbils a fi de prohibir els estacionaments en determinats àmbits, a fi de possibilitar mudances o l'execució d'obres essencialment.

Referent a això, destaca l'objecte de la queixa núm. 041554, que va formular un ciutadà contra l'Ajuntament d'Elx, atés que, segons manifesta, la grua li va retirar el vehicle estacionat adequadament, doncs quan va aparcar no existia cap senyal mòbil que ho prohibira, per la qual cosa el senyal seria col·locat després d'este fet.

A fi de verificar estos aspectes, s'ha sol·licitat informació detallada a l'Ajuntament d'Elx.

Respecte de la queixa identificada en l'anterior Informe anual (pàg. 321) amb el núm. 030818, ens va comunicar l'Ajuntament de Teulada que acceptava la resolució que se li va dirigir i per això vam resoldre el tancament d'este expedient.

3. FESTES

Les queixes formulades pels ciutadans durant l'any 2004 sobre l'expressada temàtica al·ludixen essencialment a dos aspectes: d'una banda, diverses queixes es referixen a la inadequada ubicació de determinats monuments fallers i foguerers, com també a les molèsties generades per estes festes; d'una altra banda, altres queixes al·ludixen a la participació dels veïns en les festes populars.

Quant al primer aspecte de la temàtica que s'exposa destaquen les queixes núm. 040531 i núm. 041246.

En la queixa núm. 040531 ens manifestava un ciutadà de Dénia que mitjançant un escrit dirigit a l'Ajuntament de la ciutat va sol·licitar el canvi d'ubicació de la falla del Districte Marítim, atés que on se situa concorre una excessiva proximitat als habitatges i, segons el seu parer, existix un evident risc per a les persones i els béns.

Este ciutadà va sol·licitar la intervenció d'esta institució en no rebre cap resposta referent a això de l'autoritat municipal.

Després de la nostra intervenció l'Ajuntament de Dénia ens va remetre una detallada informació a la qual acompanyava sengles informes tècnics sobre la idoneïtat de la ubicació de la falla.

Una vegada fet el detallat estudi de la informació rebuda, consta en un informe tècnic, com a conclusió que, "a causa de la petita distància entre la falla plantada i les façanes confrontants, estime que no escau la seua instal·lació".

Consta un informe del Servei de Bombers en què s'indica la dificultat i complexitat en les labors de control de la crema, i que ja s'ha produït algun incident referent a això.

Davant la qual cosa, se li va recomanar a l'Ajuntament de Dénia que instal·lara esta falla en una ubicació més idònia, segons es detalla en la Resolució que figura en l'annex al present Informe.

L'esmentada autoritat municipal no va acceptar la referida recomanació, i va justificar la idoneïtat de la ubicació actual amb fonament en el fet que considera que concorren unes adequades mesures de seguretat en la *plantà* i *cremà* d'esta falla que es detallen en la informació rebuda.

El ciutadà que va formular la queixa núm. 041246 manifestava el que considerava un manifest incompliment del ban de l'Ajuntament d'Alacant dictat amb motiu de les Fogueres de Sant Joan, respecte de la instal·lació de barres al carrer Sant Ferran de la ciutat.

L'Ajuntament d'Alacant ens va comunicar que, atenent a l'informe de la Policia Municipal, els fets denunciats no comportaven infracció de l'al·ludit ban, ja que este estableix com a excepció a la prohibició d'instal·lar barres a la via pública, quan estes s'instal·len en l'interior de les barraques i els racons foguerers, un aspecte que concorria en este supòsit.

Davant la qual cosa, es va acordar el tancament d'esta queixa.

Pel que fa a la temàtica de la participació ciutadana en les festes populars, destaca les actuacions d'esta institució respecte de la queixa núm. 031418 (Informe Anual 2003, pàg. 330).

En este expedient es va dirigir una Resolució a l'Ajuntament d'Alcoi, el text íntegre de la qual figura en l'annex corresponent al present Informe, en la qual s'inclouen dos recomanacions que instaven, d'una banda, l'Ajuntament d'Alcoi, com a “fidel intèrpret del sentir del poble alcoià”, en paraules del mateix art. 3 de l'Estatut de l'Associació de Sant Jordi, que considere la procedència de consignar una partida pressupostària amb destinació a finançar i subvencionar les activitats d'esta Associació mentre se seguisca obstruint la participació integral i plena de la dona en la Festa de Moros i Cristians, i, d'una altra banda, que propicie i impulse decididament la integració progressiva, plena i igualitària de la dona en les Festes de Moros i Cristians.

L'Ajuntament d'Alcoi ens va informar amb el següent tenor literal:

“Per les diverses reunions celebrades per l'Ajuntament amb les parts implicades, sembla en principi que les propostes de reforma que s'aprovaran en el pròxim mes de novembre satisfaran ambdós parts. És més, el passat mes de juny anava a celebrar-se una assemblea en una filà, en la qual podria haver-se produït algun tipus de discriminació de fet en l'admissió de nous membres. Precisament de comú acord entre l'Associació de Sant Jordi i la respectiva filà es va acordar suspendre l'assemblea a l'efecte que no es produïra cap discriminació de fet respecte a l'admissió de dones com a components de la filà, i esperar a la reforma que l'Associació de Sant Jordi té en marxa.”

L'Associació Fonevol, denunciants davant el Síndic de Greuges, va considerar completament oportuna esta conducta, la va considerar prudent i encertada, i va acceptar com a positiu esperar la reforma de la normativa per a realitzar la votació.

Este Ajuntament entén que si les parts en conflicte han començat a caminar per la sendera de l'enteniment, amb el suport d'esta Corporació, no és missió de les institucions generar major conflicte social on hi ha vies de solució, i ha d'adoptar mesures abans de l'arribada al punt d'enteniment. Entenem, doncs, que han d'esperar el

pròxim mes de novembre per adoptar, a la vista del nou articulat, les resolucions que estimen convenients.

En qualsevol cas, entenem que atés que l'Associació de Sant Jordi, en les seues actuacions, no realitza cap tipus de discriminació per raó de sexe, ni jurídicament, ni de fet, segons reconeix el mateix Síndic de Greuges en el seu informe inicial (“... on les dones són associades, electores, i elegibles”), este Ajuntament seguirà consignant les corresponents partides pressupostàries a favor de l’entitat esmentada, si bé introduirà condicionaments per a impedir que siguen destinatàries d'estos fons aquelles agrupacions en les quals es pogueren produir discriminacions de fet en les qüestions indicades pel Síndic en un informe inicial.

Així es penalitzaria la part i no el tot, salvaguardant la pau social en el major i primer patrimoni cultural de la nostra ciutat. Això, unit a la proposta de reforma de l'Associació de Sant Jordi, que en alguns aspectes, segons tenim entés, tindrà caràcter proactiu, i provocarà una transició pacífica sense conflictivitat social cap a la festa que el poble vol.

Reiterem novament la conveniència d'esperar al pròxim mes de novembre, en el qual l'Associació de Sant Jordi, com a institució reguladora de les ordenances de les Festes de la nostra ciutat, a través de les seues propostes, exercirà una funció pacificadora que propiciarà l'acostament de les parts implicades”.

Referent a això vam remetre la següent resposta a l'Ajuntament d'Alcoi:

“Quant a l'assumpte de referència, acusem recepció de l'escrit de 5 d'agost de 2004, subscrit pel Sr. alcalde accidental, i ens posem novament en contacte amb vosté a fi de comunicar-li que, una vegada examinat este escrit mitjançant el qual se'ns contesta a les dos recomanacions que vam dirigir a l'Ajuntament d'Alcoi, esta institució entén que no s'aporten elements nous que desvirtuen els termes ni el fonament de la nostra resolució de 31 de maig de 2004.

Com ja li recordàvem en el nostre posterior escrit de data 8 de juliol de 2004 (registre d'eixida núm. 08175), “la contestació definitiva requerix un pronunciament exprés per part de l'Ajuntament d'Alcoi sobre l'acceptació de les nostres recomanacions, i quines seran les actuacions municipals conseqüents amb esta acceptació, o, en cas contrari, sobre les raons justificatives del seu rebuig, en cas de ser esta la resposta. Així les coses, com siga que la nostra resolució contenia dos recomanacions dirigides a l'Ajuntament, que no a l'Associació de Sant Jordi, respecte a la primera, cal donar resposta a quin siga el resultat o les conclusions de considerar la procedència de consignar una partida pressupostària amb destinació a finançar i subvencionar les activitats d'esta Associació mentre se seguisca obstruint la participació integral i plena de la dona en la Festa de Moros i Cristians, i respecte a la segona, cal precisar quines han estat o quines seran les gestions, accions, propostes o decisions que adoptarà l'Ajuntament per a propiciar i impulsar la integració progressiva, plena i igualitària de la dona en les Festes de Moros i Cristians.”

Doncs bé, després de la detallada lectura de la seua contestació de 5 d'agost de 2004, esta institució considera que les nostres recomanacions no han estat acceptades per l'Ajuntament d'Alcoi, i això, per les raons següents:

1a) En primer lloc, el Sr. alcalde accidental no es pronuncia expressament sobre l'acceptació o no de les nostres recomanacions, és a dir, no diu clarament que les accepta.

2a) Quant a la primera recomanació referida a considerar la procedència de consignar una partida pressupostària amb destinació a finançar i subvencionar les activitats de l'Associació de Sant Jordi, el Sr. alcalde accidental afirma que “entemem que atés que l'Associació de Sant Jordi, en les seues actuacions, no realitza cap tipus de discriminació per raó de sexe, ni jurídicament, ni de fet, segons reconeix el mateix Síndic de Greuges en el seu informe inicial (“... on les dones són associades, electores i elegibles”), este Ajuntament seguirà consignant les corresponents partides pressupostàries a favor de l'entitat esmentada, si bé introduirà condicionaments per a impedir que siguen destinatàries d'estos fons aquelles agrupacions en les quals es pogueren produir discriminacions de fet en les qüestions indicades pel Síndic en el seu informe inicial”.

Esta institució no pot compartir estes afirmacions del Sr. alcalde accidental pel motiu següent: no és cert que esta institució haja reconegut que l'Associació de Sant Jordi, en les seues actuacions, no realitze cap tipus de discriminació per raó de sexe, ni jurídicament, ni de fet. El passatge que posem entre cometes “...on les dones són associades, electores i elegibles”, no apareix en cap document emés per esta institució.

En la pàgina núm. 3, paràgrafs tercer i quart, de la nostra resolució de 31 de maig de 2004 (que l'alcalde accidental denomina informe inicial), esta institució deia alguna cosa molt distinta, a saber: “...Dit en altres paraules, en realitat, i partint del fet inqüestionable que els membres de ple dret de l'Associació de Sant Jordi i de les diferents *filaes* que han d'avaluar i aprovar l'ingrés del nou aspirant a “individu o fester”, així com decidir la seua participació en els actes oficials de la Festa, són homes, quan una dona planteja el seu desig de pertànyer a una *filà* i integrar-se en la Festa en igualtat de condicions que els homes, es troba amb moltíssimes dificultats per a aconseguir, primer, el suport necessari per a avaluar la seua sol·licitud d'ingrés i, després, l'acord favorable de la Junta o Assembla Directiva. Efectivament, la normativa reguladora de les Festes ja té molta cura de no utilitzar expressament termes o expressions que pogueren resultar discriminatòries per raó de sexe. De fet, s'utilitzen paraules com “*individu, fester, associat*”. La normativa no és discriminatòria. La conducta i el comportament social demostrat pels homes integrants de les *filaes* i membres de l'Associació de Sant Jordi en no donar suport a la plena integració i participació de la dona en la Festa en igualtat de condicions que ells, sí que resultaria excloent i contrària al principi d'igualtat.”

Una vegada fet este important aclariment, l'escrit del Sr. alcalde accidental semblava donar a entendre que a l'Associació de Sant Jordi sí que podria ser subvencionada perquè no discrimina la dona, i imputava erròniament esta última afirmació a esta institució, sense perjudici d'introduir condicionaments —no se sap quins— per a les agrupacions —s'entén *filaes*— que pogueren tenir un comportament discriminatori.

Tanmateix, això no seria possible, ja que, com ha quedat suficient demostrat i aclarit, esta institució atribuïx un comportament discriminatori tant als homes integrants de les *filaes*, com als membres de l'Associació de Sant Jordi.

Quant al fonament jurídic de la nostra resolució, res no indica el Sr. alcalde accidental respecte a la prohibició continguda en l'art. 4.5 de la Llei Orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació: “Els poders públics no facilitaran cap tipus d'ajuda a les associacions que en el seu procés d'admissió o en el seu funcionament discriminen per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social”.

Per a finalitzar amb este apartat relatiu a la primera recomanació, resta assenyalar que les subvencions han d'estar previstes en els pressupostos municipals, l'aprovació i modificació dels quals corresponen al Ple de l'Ajuntament (arts. 22.2.i) i 112.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, modificada per Llei 57/2003, de 16 de desembre).

3a) Pel que fa a la segona recomanació, a saber, que l'Ajuntament d'Alcoi propicie i impulse decididament la integració progressiva, plena i igualitària de la dona en les Festes de Moros i Cristians, en l'informe del Sr. alcalde accidental no es descriuen ni detallen les mesures i actuacions que l'Ajuntament ha adoptat. Simplement es trasllada la qüestió en bloc a l'Associació de Sant Jordi, i l'Ajuntament no adopta una posició respecte d'això.

Cal recordar el paper que té encomanat l'Ajuntament per l'art. 3 dels propis Estatuts de l'Associació de Sant Jordi: “La Festa de Moros i Cristians, en la seua trilogia festera i actes preparatoris propis, és organitzada amb plena autonomia per l'Associació de Sant Jordi, prèvia autorització, sota els auspicis i amb l'incondicional suport moral i material de l'Excel·lentíssim Ajuntament, fidel intèrpret del sentir del poble alcoià”.

L'informe remès pel Sr. alcalde accidental tampoc no conté el més mínim comentari respecte del paper que té reservat l'Ajuntament com a “intèrpret del sentir del poble alcoià”.

Procedint en conseqüència, i atés que no considerem justificada la no-acceptació de les nostres recomanacions, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, li comunique que la seua actitud hostil descrita serà reflectida en el pròxim Informe anual que es presente en les Corts Valencianes”.

4. BÉNS

4.1. Utilització i explotació

En esta temàtica destaca la problemàtica continguda en les queixes núm. 040937 i núm. 041163.

En la queixa núm. 040937 ens manifestava una veïna d'Alacant que en un espai que existia enfront del seu domicili en forma d'una petita plaça, l'Ajuntament de la ciutat podria instal·lar-hi uns bancs, que serviren per al descans de persones majors i d'ella mateixa, atesa la seua condició de minusvàlida, en concret, al carrer Serra Maigmó.

Esta ciutadana va sol·licitar la intervenció d'esta institució ja que no havia obtingut resposta a la sol·licitud que a este efecte va cursar en l'Ajuntament d'Alacant.

L'Ajuntament de la ciutat ens va informar que en principi no existia inconvenient d'instal·lar algun banc en l'espai urbà en qüestió, però que no constava la titularitat municipal d'aquell immoble, per la qual cosa, a l'efecte expressat, caldria l'autorització expressa del seu titular dominical.

Davant la qual cosa, es va donar trasllat d'esta informació a la ciutadana promotora de la queixa i es va resoldre el tancament de l'al·ludit expedient, ateses les circumstàncies concorrents.

En la queixa núm. 041163 ens manifestava un ciutadà que havia sol·licitat davant l'Ajuntament de Xàbia, durant diversos anys consecutius, un lloc al mercadet que se celebra els dijous a la localitat en la via pública per a la venda de complements de bany i de la llar, i no ha rebut cap resposta referent a això.

L'Ajuntament de Xàbia es va informar que, enguany, es va renovar l'autorització per als venedors de venda ambulant que ja disposaven d'autorització municipal per a la seua instal·lació, i no hi havia baixes en la secció de confeccions i tèxtil per a la qual l'interessat va sol·licitar el lloc en l'any en curs.

També consta que es va practicar notificació en la forma escaient al promotor de la queixa del decret de l'Ajuntament en què es resol la renovació de les autoritzacions al·luides.

Atenent als fets descrits, es va resoldre el tancament d'esta queixa.

Quant a la queixa núm. 031030 (Informe Anual, pàg. 331), es va resoldre el seu tancament atés que l'Ajuntament de València va informar que acceptava la resolució en qüestió.

4.2. Investigació, partió i recuperació d'ofici

Pel que fa a este epígraf es va formular la queixa núm. 041317, en què la seua autora manifestava els problemes d'ordre públic que estaven experimentant en les seues propietats, especialment, que una manifestació ciutadana de més de dos-centes persones va derrocar el mur i la tanca que delimitaven la seua propietat situada a la partida Cala Blanca, al municipi de Xàbia.

L'Ajuntament de Xàbia ens va informar que el denominat camí Cala Blanca, segons els antecedents municipals, seria de titularitat pública des de temps immemorial, així com, que existixen actuacions judicials en curs per a determinar la titularitat d'este viari del qual es va apropiari la ciutadana promotora de la queixa. No obstant això, es reproveu els fets comesos en esta manifestació ciutadana.

Per la qual cosa esta institució va recomanar a l'al·ludida autoritat municipal que activara la vigilància policíaca a la zona per a evitar que es produïsquen de nou estos fets, i esta consta en la Resolució que reproduïm, íntegrament, en l'annex al present Informe.

L'Ajuntament de Xàbia ens va informar que acceptava esta recomanació, sense perjudici de prosseguir les actuacions jurisdiccionals a fi d'establir la titularitat pública d'este viari, per la qual cosa es va resoldre el tancament de la identificada queixa.

Amb relació a la queixa núm. 031062 (Informe Anual 2003, pàg. 332), l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig ens va informar que l'última voluntat coneguda en este Ajuntament del Sr. ..., s'expressa en un escrit dirigit a la Sra. alcaldessa-presidenta, el dia 2 d'abril de 2003, segons el qual "...deixe sense efecte la repetida petició d'adquisició de la referida parcel·la sobrant, sense renunciar als meus drets per a la seua futura adquisició...", per la qual cosa, l'Ajuntament no considera oportú, llevat d'altres raons de major pes que ho aconsellen, iniciar expedient de recuperació d'ofici.

Referent a això, se li va comunicar la següent resposta a esta autoritat municipal:

"Acusem recepció del seu últim escrit i ens posem novament en contacte amb vosté, a fi de posar en el seu coneixement que esta institució, una vegada estudiada esta comunicació, entén que no s'aporten elements nous que desvirtuen els termes ni el fonament de la nostra resolució.

Es recomanava, amb independència de la posterior alienació, si escau, de la parcel·la sobrant, que "sense més demora ni dilació, exercisca la potestat de recuperació de la possessió del camí veïnal que ha estat apropiat per tercers", obligació reconeguda en l'art. 68.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local: "Les entitats locals tenen l'obligació d'exercir les accions necessàries per a la defensa dels seus béns i drets...".

Absolutament res té a veure amb esta palmària obligació municipal el fet que el Sr. ... haja expressat la seua voluntat de deixar sense efecte, de moment, la petició d'adquisició de la parcel·la sobrant; això afectaria la segona part de la nostra recomanació, a saber, "una vegada restablit l'accés a la finca del propietari que s'oposa a l'alienació de la parcel·la sobrant, s'acorde la seua venda als propietaris confrontants".

Procedint en conseqüència, i atés que no considerem justificada la no-acceptació de la referida resolució, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, li comunique que la seua actitud descrita i la informació facilitada es reflectirà en el pròxim Informe anual que es presente en les Corts Valencianes".

5. RÈGIM JURÍDIC

5.1. Responsabilitat patrimonial

En esta temàtica destaca l'objecte de les queixes núm. 040095 i 041239, i persistix la problemàtica que amb caràcter general s'al·ludia en l'Informe Anual de 2003 (pàg. 324).

La ciutadana que va formular la queixa núm. 040095 manifestava que va interposar una reclamació de responsabilitat patrimonial davant l'Ajuntament de València, pels danys físics patits com a conseqüència d'una caiguda en la via pública a causa del mal estat de conservació d'una tapa d'enllumenat públic que hi ha a la vorera de l'avinguda Músic Maestro Rodrigo.

Esta ciutadana va indicar que després d'haver transcorregut més de 13 mesos des que va formular la seua petició, va rebre la notificació d'una Resolució municipal per la qual esta es desestimava.

Després d'interposar recurs de reposició contra esta resolució es va desestimar, i constaven idèntics motius que van determinar la denegació inicial de la petició citada, és a dir, que no va quedar provat suficientment el nexa casual entre el funcionament del servei públic i la lesió produïda segons el que consta en els informes tècnics evacuats a este efecte.

En el curs de la investigació es va constatar que la ciutadana afectada va sol·licitar a l'Ajuntament que admetera la prova testifical com a determinant per a verificar els fets, sense que en la resolució recorreguda hi haguera cap referència sobre este aspecte.

En este sentit, es va recomanar a l'Administració actuant que retrotraguera les actuacions i admetera la pràctica de la prova testifical proposada, en considerar-la escaient, a fi d'evitar la indefensió de la ciutadana autora de la queixa, tal com figura en el text de la Resolució que es transcriu íntegrament en l'annex al present Informe.

L'Ajuntament de València va comunicar que no acceptava la recomanació citada, ja que la promotora d'esta queixa va identificar els testimonis després de dictar la resolució inicial.

Davant la qual cosa, vam remetre la següent comunicació dirigida a esta autoritat municipal del següent tenor literal:

“Acusem recepció del seu últim informe en el qual ens contesta a la resolució que li vam dirigir respecte de la queixa formulada per la Sra. [...].

Després del seu estudi, li comunique que resolc el tancament de la present queixa, i que done compte en l'Informe anual que presentem en les Corts Valencianes de la no-acceptació de la nostra recomanació, en el sentit de “revocar les resolucions desestimatòries del recurs de reposició i de la reclamació de responsabilitat patrimonial,

i amb retroacció de les actuacions procedimentals, disposar la pràctica de la prova testifical proposada per la interessada a l'efecte d'evitar la seua indefensió, i a la vista del seu resultat, dictar, com més aviat, la corresponent resolució.”

L'Ajuntament de València justifica la no-acceptació de la nostra recomanació en el fet que no és cert que, tal com nosaltres indicàvem, la lesionada identificara els testimonis en el seu escrit de data 22 de maig de 2003, és a dir, amb anterioritat a la resolució desestimatòria de data 22 de setembre de 2003.

No obstant això, en l'informe municipal que ens ha estat remés, en el seu paràgraf cinqué diu que “la interessada no va sol·licitar, tot i que podia i havia de fer-ho, en el tràmit de prova, ni en cap moment posterior del procediment que es practicara cap prova testifical ni va aportar, en conseqüència, cap dada que permetera identificar els suposats testimonis”.

Efectivament, en el tràmit de prova, la interessada no va identificar els testimonis; emperò no és cert que no sol·licitara la pràctica de la prova testifical en cap moment posterior el 23 d'octubre de 2003, sí que va aportar les dades necessàries per a identificar i prendre declaració als testimonis que van presenciar l'accident.

Esta institució és conscient de les dificultats que tenen els ciutadans —la gran majoria dels quals no són tècnics en dret— per a complir amb rigor i exactitud tots els tràmits procedimentals en matèria de responsabilitat patrimonial, ja que, cal no oblidar-ho, en el procediment administratiu no resulta preceptiva l'assistència lletrada, de manera que l'Administració, de conformitat amb els principis de bona fe i confiança legítima (art. 3.1 Llei 30/1992), ha de facilitar als interessats l'exercici del seu dret a obtenir una adequada informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen a les sol·licituds o reclamacions que presenten [art. 35.g), Llei 30/1992].

En conseqüència, res no impedia que l'Ajuntament haguera especificat en el seu escrit de 28 de febrer de 2003 dirigit a la interessada comunicant l'obertura del període de prova, els diversos mitjans que podia presentar —documents (escrits o gràfics), testimonis, perits, etc. —, ni tampoc que s'haguera pres declaració als testimonis abans de resoldre el recurs de reposició”.

En la queixa núm. 041239 manifestava un ciutadà l'excessiva passivitat de l'Ajuntament de Requena d'instruir i resoldre una petició de responsabilitat patrimonial que va subscriure, referida als danys que es van produir en la roda del seu vehicle automòbil en caure en un forat existent al carrer Santa Teresa d'este municipi, sense que este estiguera senyalitzat i tampoc existia un enllumenat públic adequat que il·luminara este esvoranc.

S'ha sol·licitat a l'Ajuntament de Requena un informe sobre si hi ha previsió temporal de dictar resolució en l'expedient de referència que es va instruir després de la intervenció d'esta institució.

Quant a les queixes identificades en l'anterior Informe anual amb els núm. 030058 i núm. 031227 (Informe anual 2003, pàg. 325).

Es va resoldre el tancament de la queixa núm. 030058, ateses les circumstàncies concurrents que constaven en l'informe municipal que ens va remetre l'Ajuntament d'Alboraia, sobre la base que el ciutadà afectat no va proposar cap mitjà de prova que acreditara el nexa causal determinant de la responsabilitat patrimonial pretesa.

També es va resoldre el tancament de la queixa núm. 031227, en acceptar l'Administració actuant la resolució que se li va dirigir.

5.2. Contractació

Amb incidència en la temàtica de la contractació municipal destaca l'objecte de la queixa núm. 040629.

El ciutadà que la va formular representava una comunitat de propietaris d'un edifici de Novelda, i manifestava la seua disconformitat amb un decret de l'Ajuntament pel qual es resol que, amb relació a les periòdiques inundacions d'aigües fecals que experimentava este immoble, el possible responsable d'estos fets és el concessionari del servei de clavegueram i sanejament municipal, davant del qual els veïns perjudicats han de dirigir les seues accions administratives i judicials.

En considerar esta institució que en aplicació de la legislació en vigor i la reiterada doctrina jurisprudencial, l'Ajuntament seria en tot cas responsable del servei que presta el concessionari, sense perjudici de la seua legitimació per a repetir posteriorment contra este contractista, es va suggerir a l'Ajuntament de Novelda que adoptara les mesures necessàries per a evitar les fugides d'aigües fecals en els baixos de l'immoble en qüestió, mentre que l'Ajuntament és el titular del servei públic de clavegueram. El text íntegre de la Resolució figura en el corresponent annex al present Informe.

No s'ha rebut l'informe municipal sobre l'acceptació d'esta resolució.

Pel que fa a la queixa núm. 030053 (Informe Anual 2003, pàg. 326), es va resoldre el seu tancament en haver acceptat l'Administració actuant la resolució dictada per esta institució.

5.3. Associacions veïnals

Respecte del present epígraf destaquen l'objecte de les queixes núm. 040843 i núm. 041861.

El ciutadà que va formular la queixa núm. 040843 representava una associació veïnal de Vila-real, i manifestava que l'Ajuntament d'esta ciutat no havia creat els Consells Sectorials de Participació previstos en el Reglament Municipal de Participació Ciutadana.

Després d'haver remès l'Ajuntament el precitat Reglament municipal, es va constatar que el seu art. 14.2 disposa que es crearan com a mínim el Consell Sectorial veïnal, d'acció social i de solidaritat.

En conseqüència, es va recomanar a l'Ajuntament de Vila-real la creació d'estos Consells Sectorials en aplicació de la pròpia normativa municipal indicada, tal com figura en el text íntegre de la Resolució que s'inclou en l'annex al present Informe.

L'Ajuntament esmentat va acceptar esta recomanació.

En la queixa núm. 041861 ens va exposar el representant d'una associació veïnal d'una partida d'Orihuela que havia sol·licitat a l'Ajuntament de la ciutat una major presència de la Policia Municipal en tal nucli urbà, i no havia obtingut cap resolució ni resposta, per la qual cosa va sol·licitar la intervenció d'esta institució.

Davant la qual cosa, es va requerir de l'Ajuntament d'Orihuela una detallada informació sobre estes qüestions, però encara no ens ha estat remesa.

5.4. Dret de petició

Sobre l'exercici del dret de petició destaquen els expedients de queixa núm. 040292, 040910 i 041146.

La queixa núm. 040292 es va presentar pel representant d'una formació política sense representació municipal en el municipi de Paterna, i demanava un pronunciament de l'Ajuntament quant a la legalitat de la seua inscripció en el Registre Municipal d'Associacions i possibilitar així la seua integració en els Consells Municipals de Participació Ciutadana, en igualtat amb els partits polítics amb representació municipal.

Després de l'estudi de la normativa d'aplicació, resulta constatable que la qüestió que es planteja en este expedient s'inclou en la potestat d'autoorganització que legalment correspon a cada Ajuntament, és a dir, no hi ha obstacle legal perquè es permeta els partits polítics sense representació municipal integrar-se en estos òrgans de participació ciutadana, però tampoc existix un deure legal referent a això.

En este sentit i apel·lant a la sensibilitat democràtica de l'Ajuntament de Paterna, se li va formular un suggeriment amb objecte que estudiara i valorara tal possibilitat, que es va acceptar en els seus termes per esta Corporació municipal, la qual cosa es va fer en la Resolució, el text íntegre de la qual apareix recollit en l'annex al present Informe.

En la queixa núm. 040910 plantejava un ciutadà que l'Ajuntament de Xirivella li va denegar l'accés a la documentació administrativa corresponent a la concessió de subvencions públiques municipals a una associació de promoció musical.

L'Ajuntament del municipi va comunicar que això obeïa al fet que la veïna esmentada no va acreditar la seua condició d'interessada en estes actuacions, però no es va

pronunciar sobre si existia previsió de dictar resolució en el recurs de reposició que va interposar l'autor de la queixa.

En conseqüència, vam recordar a l'Ajuntament de Xirivella, en una Resolució que apareix íntegrament transcrita en l'annex al present Informe, el deure legalment exigible de resoldre motivadament el recurs administratiu objecte d'este expedient, que va ser acceptada íntegrament per esta autoritat municipal.

També la falta de resposta municipal va motivar l'objecte de la queixa núm. 041146, on la ciutadana promotora, en representació d'una associació, va sol·licitar de l'Ajuntament de València la identificació de les autoritats i funcionaris, responsables de la tramitació de l'expedient de pagament i liquidació del conveni subscrit per l'Ajuntament i l'associació que representa, relatiu a un estudi sobre drogodependències, així com la situació procedimental d'este expedient municipal.

En verificar estes qüestions durant la investigació portada a terme per esta institució, es va formular a l'Ajuntament de València la recomanació d'atendre les peticions sol·licitades per l'expressada ciutadana i que donara la seua empara en la legislació d'aplicació.

No hem rebut contestació referent a esta autoritat municipal.

Pel que fa a les queixes al·ludides en l'Informe de l'anterior anualitat el seu estat és el següent (Informe Anual 2003, pàg. 328):

En la queixa núm. 030419 es va resoldre el seu tancament, atés que l'Administració actuant va acceptar la resolució que es va dictar.

En la queixa núm. 031529 se li va recordar el deure legalment exigible a l'Ajuntament de Sant Miguel de Salinas de dictar resolució motivada, respecte del recurs de reposició que va interposar una associació veïnal de la localitat, i va sol·licitar la celebració d'un referèndum sobre el Pla General d'Ordenació Urbana del municipi.

No consta la recepció del preceptiu informe municipal sobre l'acceptació d'esta resolució.

Respecte de la queixa identificada amb el número 030992 a la qual es van acumular les núm. 031641 i 040035, es va dictar Resolució dirigida a l'Ajuntament d'Orihuela, el text íntegre de la qual apareix en l'annex al present Informe, en la qual es recomanava que, en el menor temps possible, sotmetera el trasllat de l'estàtua del general Franco a consulta i debat en els fòrums participatius municipals, amb l'objecte que siguen els veïns i col·lectius de la localitat els qui discutisquen sobre quina és la millor destinació de l'estàtua, i que la retiren i la substituïsquen en el cas que així es decidisca al si d'estos òrgans.

Referent a això, es va rebre el següent informe de l'Ajuntament d'Orihuela:

“Per tant, considerem la recomanació d'esta institució i li reiterem la nostra voluntat de donar solució a este assumpte en el més breu espai de temps possible.”

Davant la qual cosa, se li va traslladar a l'Ajuntament d'Orihuela la comunicació següent:

“Acusem recepció del seu últim escrit i ens posem novament en contacte amb vosté a fi de posar en el seu coneixement que esta institució, una vegada estudiada esta comunicació, entén que no s'aporten elements nous que desvirtuen els termes ni el fonament de la nostra resolució.

En el seu escrit comuniquen que la definitiva solució a la ubicació del monòlit s'adoptarà ‘des de l'assossec i la serenitat que l'assumpte requerix’, quan ‘les circumstàncies siguen més propícies’. Manifesten al seu torn que ‘consideren’ la nostra recomanació, i reiteren la seua voluntat de donar solució a l'assumpte en el més breu espai de temps possible.

La Resolució efectuada per esta institució contenia un pronunciament clar sobre este assumpte, i recomanava ‘que en el menor temps possible sotmeta el trasllat de l'estàtua del general Franco a consulta i debat en els fòrums participatius municipals, amb l'objecte que siguen els veïns i col·lectius de la localitat els qui discutisquen sobre quina és la millor destinació de l'estàtua, i que la retiren i la substituïsquen en el cas que així es decidisca al si d'estos òrgans’.

Considerem que la seua contestació no acomplix esta recomanació, ni tampoc discutix el seu contingut amb arguments jurídics que permeten sostenir la seua posició, basant-se en un criteri d'oportunitat que no obstant això no estableix cap concreció sobre les mesures que cal adoptar i el moment en què es duran a efecte, i això a pesar del temps transcorregut des que es va iniciar este expedient, en data 7 d'agost de 2003.

Actuant en conseqüència, i atés que no considerem justificada la no-acceptació de la referida resolució, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, li comunique que la seua descrita actitud hostil serà reflectida en el pròxim Informe anual que es presente en les Corts Valencianes”.

Posteriorment, a través dels mitjans de comunicació, ens vam assabentar de la retirada efectiva del monòlit esmentat.

IX. ÚS DEL VALENCIÀ

Introducció

Igual que en exercicis anteriors, enguany el Síndic de Greuges ha estudiat 71 queixes de ciutadans que han sentit vulnerats els seus drets lingüístics, una xifra que representa un 3,21% del total de queixes rebudes per la institució, i que, d'altra banda, és un percentatge similar al d'anys anteriors.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució Espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament la llengua castellana sinó també la pròpia d'esta comunitat autònoma, ha modificat notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat.

Les comunitats autònomes amb idioma oficial propi, com la valenciana, han legislat en esta matèria mitjançant les lleis denominades de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua pròpia, de manera que assolisca cotes similars a aquelles que corresponen al castellà com a llengua oficial a tot el territori de l'Estat.

L'aplicació d'estes lleis de normalització lingüística, duta a terme per les corresponents comunitats autònomes, ha motivat que es presenten queixes davant esta institució per part de ciutadans que, tot i el temps que ha transcorregut des de la promulgació de la Llei d'ús i ensenyament del valencià (Llei 4/1983, de 23 de novembre), veuen vulnerats els seus drets lingüístics per l'ús d'una llengua oficial o d'una altra; i en el present Informe anual a les Corts Valencianes donem compte de les queixes més significatives

que els valencians han formulat davant el Síndic de Greuges en matèria de política lingüística. De la mateixa manera que en anys anteriors, han estat constants les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges a l'Administració pública valenciana perquè adapte les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat per la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i la Llei d'ús i ensenyament del valencià i perquè accepte el repte de concloure el procés de recuperació del valencià, ja que l'Estatut d'Autonomia imposa a tots els poders públics el deure general de potenciar l'ús del valencià en tots els ordres de la vida pública i social, d'aconseguir, a través de la seua promoció, la seua equiparació efectiva amb el castellà, sense que en cap cas puga prevaler una llengua sobre l'altra, i d'implantar, en tots els àmbits de l'Administració pública valenciana, l'ús del valencià.

1. VERSIÓ ÚNICAMENT EN CASTELLÀ D'UNA PÀGINA WEB

Els valencians, en les seues relacions amb els poders públics, tenen dret (un dret territorialment delimitat) a usar la llengua que trien lliurement i este dret, conseqüentment, genera en els poders públics la corresponent obligació d'adaptar les seues estructures a la situació de cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, perquè, en tot cas, l'exercici de la llibertat d'opció i l'eficàcia de l'elecció realitzada estiguen plenament garantits; i, en conseqüència, este deure obliga a tenir, en el camp de la informàtica i de les noves tecnologies, equips adaptats al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana, a fi d'aprofitar plenament el potencial que estes oferixen.

És per això que, igual com en els anys anteriors, hem dirigit nombroses recomanacions a diverses administracions públiques perquè, amb l'objecte de restablir un equilibri sociolingüístic entre el castellà i el valencià, sense que puga prevaler una llengua sobre l'altra, adopten les mesures necessàries, ordinàries i extraordinàries, perquè els continguts de les seues respectives pàgines siguen redactats, d'acord amb la legislació vigent, en les dos llengües de la Comunitat Valenciana.

Este va ser, entre d'altres, el cas de la queixa núm. 030362 (Informe 2003, pàg. 332); en l'annex que acompanya este informe donem compte del contingut de la seua Resolució. Tanmateix, en la data de tancar el present Informe anual, no consta que haja estat acceptada per l'Ajuntament de Santa Pola, ni tampoc no ha tingut entrada en esta institució cap escrit del consistori afectat en què manifeste les raons existents, si escau, per a no acceptar-la.

També va ser estudiada la pàgina web <http://www.falles.com> de la Junta Central Fallera en la queixa núm. 040809, en constatar que no disposava de versió en valencià. Vam dirigir a l'Excm. Ajuntament de València una Resolució íntegrament reproduïda en l'annex adjunt a este Informe, que va ser acceptada per aquell Consistori.

La Llei d'ús i ensenyament del valencià comporta el desenvolupament normal de les previsions contingudes en la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia respecte a l'ús de la nostra llengua, amb l'objectiu últim de recuperar la desigualtat que encara hi

ha respecte de l'altra llengua oficial, el castellà, sense que en cap cas puga prevaler una llengua sobre l'altra, per la qual cosa, com ha quedat dit, són constants les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges a l'Administració pública valenciana perquè els impresos, formularis i models oficials que utilitza esta Administració siguen redactats de conformitat amb la legislació vigent referent a això, és a dir, en les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana. Res no impediex que esta recomanació s'estenga també a les pàgines web dels ens i les administracions públiques valencianes, com vam posar de manifest en la Resolució, que incloem en l'annex que acompanya a este Informe anual a les Corts Valencianes, que vam dirigir al Consell Regulador de la Denominació d'Origen de Callosa d'En Sarrià a fi que els continguts de la seua pàgina web (www.nispero.com) siguen redactats també en valencià, tal com demanava el promotor de la queixa núm. 040559.

2. IMPRESOS, FORMULARIS, MODELS OFICIALS, RÈTOLS I TOPÒNIMS

El fet de prendre en consideració, com no podia ser d'una altra manera, la Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, que va significar, entre altres consideracions ja exposades en estes línies, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Valenciana i especialment la recuperació del valencià, definit com “llengua històrica i pròpia del nostre poble”, i de superar l'evident desigualtat respecte del castellà, i la Llei valenciana 7/2003, de 20 de març, de publicitat institucional, va determinar l'admissió de la queixa núm. 040732, en la qual el seu promotor denunciava que la publicitat institucional de l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant exclouia, en termes absoluts, el valencià, com també la retolació interior d'esta Administració pública.

Efectivament, la Llei 7/2003, de 20 de març, de publicitat institucional, estableix que la Comunitat Valenciana és l'encarregada de regular esta matèria i, en el seu art. 9, determina que “les institucions i la resta d'ens públics compresos en esta Llei han d'utilitzar indistintament, en els missatges de publicitat institucional, les dos llengües de la Comunitat Valenciana”; és a dir, que en compliment de l'Estatut d'Autonomia i de les altres disposicions vigents en esta matèria, la Llei 7/2003 de publicitat institucional, inclou una disposició expressa sobre l'ús del valencià en la publicitat institucional, de les dos llengües cooficials a la nostra Comunitat.

Conseqüentment amb el que hem dit més amunt, vam dictar una Resolució en forma de recomanació, el tenor literal de la qual apareix en l'annex que acompanya este Informe anual, perquè l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant observara, tant en els missatges de publicitat institucional com en la retolació interior de les seues dependències, la cooficialitat lingüística instaurada a la nostra Comunitat Autònoma, però en el moment de tancar este Informe a les Corts Valencianes encara no ens consta l'acceptació de la recomanació que vam fer a l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant.

La necessitat de recuperar l'ús del valencià com a símbol del poble valencià és objecte de plasmació en l'Exposició de Motius de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, i el seu art. 2 assenyala que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana, de l'Administració pública, com també de l'Administració local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen. És per això que, en definitiva, amb caràcter

general, la legislació regula imperativament l'ús del valencià en l'àmbit oficial i, en conseqüència, totes les actuacions que partisen de les administracions públiques ubicades a la Comunitat Valenciana han d'observar, escrupolosament, la cooficialitat lingüística instaurada, en el sentit d'usar indiscriminadament una llengua o l'altra, sense que pugua prevaler l'una sobre l'altra.

En definitiva, atenent al fet que el valencià és també la llengua pròpia de les corporacions i institucions públiques que en depenen, vam admetre la queixa núm. 030307, en la qual el seu promotor, veí d'Elx, denunciava que la Universitat Miguel Hernández havia instal·lat una nova retolació al campus, en la qual l'única llengua vehicular que informava sobre la ubicació de les diverses facultats, serveis, departaments, etc. a la comunitat universitària era el castellà, de manera que s'incomplien les prescripcions de la Llei d'ús i ensenyament del valencià i de l'art. 4 del Decret 137/1997, del Govern Valencià, pel qual va aprovar la normativa singular reguladora de l'activitat de la Universitat Miguel Hernández que expressament indica “que seran llengües oficials de la Universitat Miguel Hernández, les reconegudes com a oficials en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana”.

La tramitació de la queixa que ens ocupa va concloure amb una Resolució dirigida al Magfc. i Excm. Sr. Rector de la Universitat Miguel Hernández, que reproduïm en l'annex que acompanya este Informe anual i que va ser acceptada en tots els seus termes.

La retolació turística de diversos carrers, portada a terme a l'agost de 2002, per l'Ajuntament de Benigembla i la Mancomunitat de Pobles de la Vall de Pop, va ser també objecte de la nostra atenció en la queixa núm. 030488.

El promotor de l'expedient de referència denunciava l'incompliment, per part del Consistori de Benigembla i de la Mancomunitat de Pobles de la Vall de Pop, de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, ja que part de la retolació realitzada es va fer exclusivament en castellà i la que es va fer en castellà estava farcida d'incorreccions gramaticals.

Així mateix, en la queixa s'informava que els edictes, els bàndols i els impresos utilitzats per l'Ajuntament esmentat estaven exclusivament en valencià.

La queixa, que va ser admesa a tràmit per considerar que reunia els requisits assenyalats en la Llei reguladora d'esta institució, va concloure amb la formulació a les administracions afectades d'una Resolució, en forma de suggeriment, els termes del qual estan transcrits en l'annex que acompanya este Informe anual. Esta institució va basar aquell suggeriment en el text constitucional de 1978 que, en el seu art. 3, estableix que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes, de conformitat amb els seus estatuts, i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana aprovat per Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, en l'articulat del qual es reflectixen diversos preceptes relatius a matèria lingüística, com ara l'art. 7, que assenjala que la Generalitat haurà de garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià; l'art. 31.4, que assenjala la competència del Govern Valencià en matèria de cultura; el 31.8, *in fini*, que determina la competència exclusiva de la Generalitat Valenciana en la “denominació oficial dels municipis i topònims”; i l'art. 35, entre

d'altres, que atribuïx, així mateix, al Govern de la Generalitat Valenciana, la competència plena en ensenyament.

Va ser, però, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, citada abans, la que, d'una manera més precisa, regula les qüestions que afecten la queixa que ens ocupa.

I, en este sentit, l'art. 15 estableix que “el Consell de la Generalitat Valenciana serà el que determinarà el nom oficial dels municipis, territoris, nuclis de població, accidents geogràfics, vies de comunicació interurbanes i topònims de la Comunitat Valenciana”.

Sobre la base dels preceptes citats, vam dirigir el nostre suggeriment a les administracions afectades, sense que, de conformitat amb el que preveu l'art. 29 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges, haja tingut entrada en esta institució cap escrit que manifeste l'acceptació del suggeriment realitzat o, si escau, les raons per a no acceptar-lo. El suggeriment que els vam dirigir pot ser consultat en l'annex que acompanya el present Informe anual.

La Conselleria de Sanitat va acceptar els pronunciaments que esta institució li va dirigir amb motiu de la queixa núm. 040121, en la qual el promotor denunciava que, a través del Decret 236/1999, de data de 23 de desembre de 1999, de la Generalitat Valenciana (BOE de 16 de febrer de 2000), “el municipi de Sant Joan d'Alacant, de la província d'Alacant, adoptarà la forma de *Sant Joan d'Alacant*”, però que, tot i amb això, el Centre de Salut de San Joan d'Alacant, a pesar del temps que ha transcorregut, no havia adaptat els seus textos, escrits, senyalitzacions, parts mèdics, sobres, etc. a la nova denominació del municipi, i emprava encara la forma antiga *San Juan de Alicante*.

A causa de això, va presentar una queixa en el full de queixes d'aquell centre de salut en què demanava que s'adaptaren totes les senyalitzacions a la nova forma de denominació del municipi, però tot i el temps que havia transcorregut, no havia rebut cap resposta respecte de la seua petició.

De la comunicació rebuda de l'Administració afectada es deduïen els fets i les circumstàncies següents:

“Primer. Que, una vegada revisats els seus arxius, no constava en el Registre d'entrada de la Direcció de l'Àrea 16 la queixa interposada per l'interessat en el Centre de Salut Sant Joan d'Alacant. Com que no en tenien constància, no la van poder gestionar ni tampoc li van poder donar tràmit administratiu.

Segon. Que, quant a la sol·licitud de l'actualització de la denominació del municipi, segons la normativa vigent, perquè esta aparega en tots els textos, la senyalització externa, els escrits, etc. havia estat traslladada a la Conselleria de Sanitat, de la qual esperaven instruccions referents a això”.

Com que l'actuació descrita podria no haver estat prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, vam formular un Suggeriment, que apareix en la Resolució transcrita en l'annex, amb el qual vam concloure, sobre la base dels arguments següents.

En primer lloc, i pel que fa a l'absència de contestació a la queixa interposada per l'interessat, hem de tenir present que l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que “el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable a cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos”.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella, i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Ens trobem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura en tots els tràmits que constitueixen l'expedient, prové directament del manament constitucional de l'art. 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Lògicament, el compliment d'esta obligació principal de l'Administració, garantia directa dels drets de l'administrat, es troba supeditada al compliment previ de tot un seguit d'obligacions anteriors i instrumentals a esta, entre les quals destaca especialment el desenvolupament d'una actuació eficaç de recepció, custòdia i impuls dels escrits de petició que els administrats tinguen l'amabilitat de presentar-li. Si l'Administració no guarda constància de les sol·licituds que li són exposades pels ciutadans, i observa una conducta negligent en este aspecte, difícilment podrà el ciutadà esperar un pronunciament exprés sobre el que ha demanat.

En segon lloc, i quant al que constitueix l'objecte principal d'esta queixa (adaptació en la seua senyalització, comunicació, escrits... del Centre de Salut de Sant Joan d'Alacant a la nova forma de denominació del municipi), cal partir del que estableix l'art. 15 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, que determina taxativament que “les denominacions adoptades pel Consell, d'acord amb el que disposa el número anterior, seran les legals amb caràcter general i es farà la retolació pública acordada en la forma que reglamentàriament es determine, amb el respecte que cal a les normes internacionals subscrietes per l'Estat en esta matèria”.

Este precepte, terminant i que no exigix interpretació, imposa —entre altres conseqüències— a les administracions l'obligació expressa d'emprar (en tots els aspectes possibles) la denominació fixada pel Consell per a un determinat municipi a l'hora de fer-hi referència, ja siga en escrits, senyalitzacions, o en qualsevol altra manera de comunicació, interna o externa.

En este sentit, i en el cas que ens ocupa, cal tenir present que, d'acord amb el Decret 236/1999, de 23 de desembre, del Consell de la Generalitat Valenciana, la denominació

de municipi *San Juan de Alicante*, es va canviar per la de *Sant Joan d'Alacant*. Cal fer notar, igualment, que este municipi no adopta —d'acord amb este decret— una forma bilingüe, sinó únicament la forma expressada, la qual constituïx, a més a més, a tots els efectes legals, la seua denominació, i que cal retolar sempre el municipi amb esta última forma.

La disconformitat amb la denominació castellana de la ciutat de València va ser objecte d'estudi en la queixa assenyalada amb el núm. 041504, actualment pendent de concloure, i que el seu autor, substancialment, considerava una vulneració de la legislació vigent respecte a l'ús del valencià.

L'Ajuntament de València va remetre, a petició d'esta institució, un informe, que va fer propi, elaborat pel Servei d'Ús Oficial d'Acreditació de Coneixements de Valencià, en el qual informava sobre el procediment d'alteració del nom dels municipis regulat en el Decret 58/1992, de 13 d'abril i l'art. 15 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, que assenyalava que correspon al Consell de la Generalitat Valenciana determinar els noms oficials dels municipis, territoris, nuclis de població, accidents geogràfics, vies de comunicació interurbanes i topònims de la Comunitat Valenciana, i va invocar el Títol V de la Llei d'ús i ensenyament del valencià que delimita els territoris predominantment valencianoparlants i el repetit Decret 58/1992, de 13 d'abril, que regula el procediment d'alteració del nom dels municipis, la redacció dels quals no estableix cap obligació als municipis inclosos en el seu àmbit d'aplicació en el sentit d'iniciar els tràmits d'alteració del nom, sinó que es configura com una facultat atorgada a cada municipi en virtut de la seua potestat d'autonomia, institucionalment proclamada en l'art. 137 de la Constitució Espanyola i en els arts. 1 i 11 de la Llei 7/85, de 7 d'abril, reguladora de les bases de règim local i en sentència del Tribunal Suprem de 19 de setembre de 2001 (que assenyalava que “estes previsions legals no són contràries a l'autonomia municipal en el seu aspecte d'autoorganització”). L'informe esmentat conclouia que no hi havia cap obligació per part de l'Ajuntament de València d'adoptar el canvi de denominació del municipi ni hi havia cap dret dels ciutadans a exigir-lo, atés que “[...] l'opció d'alteració del nom de València és una decisió que excedix l'àmbit purament polític i que, en tot cas, comporta una tramitació i unes decisions que afecten, com s'ha indicat, exclusivament l'autonomia local”.

No obstant això, el regidor delegat de l'Àrea de Modernització de l'Administració, Descentralització i Participació ens va comunicar que des de l'Ajuntament s'estava desenvolupant una política de normalització lingüística amb una progressiva implantació del valencià en tots els nivells i àmbits de l'Administració, per la qual cosa, traslladaven als òrgans competents la petició continguda en la queixa que ens ocupa a fi que la tingueren en consideració.

L'admissió de la queixa núm. 041442 va tenir el seu origen en l'escrit presentat per l'interessat davant l'Ajuntament de Burriana perquè tots els documents que partiren de l'Ajuntament se li enviaren en valencià, inclosos aquells relatius al pagament d'impostos locals. Esta petició, que no va ser atesa pel consistori esmentat i va motivar el càrrec en el compte bancari del promotor de la queixa que ens ocupa dels rebuts de taxes urbanes i de l'IBI del 2004, que no van ser pagats per indicació expressa d'ell, perquè no estaven redactats en valencià.

En la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes està pendent de ser resolta la queixa de referència, ja que no ha tingut entrada en esta institució l'escrit d'al·legacions de l'interessat, al qual vam donar trasllat de la comunicació rebuda del responsable de l'Àrea Econòmica de l'Ajuntament afectat, en què informava que “en termes estrictes de legalitat, les liquidacions impagades van ser aprovades per la Junta de Govern de l'Ajuntament de Burriana i sotmeses a exposició pública durant el període d'un mes, vençut el qual l'interessat va poder interposar recurs de reposició contra estos en els termes previstos en l'art. 14 del RD Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprovava el text refós de la Llei d'hisendes locals, i no consta que s'haja presentat tal recurs”.

El grau de respecte i compromís de l'Empresa Municipal de Transports de la ciutat de València amb la normativa referida a l'ús del valencià va ser bàsicament la qüestió plantejada en la queixa núm. 040824.

De la comunicació rebuda de l'Administració competent es deduïa que la utilització del valencià per part d'esta es trobava, com a mínim, en un grau de pràctica equiparació amb l'ús del castellà, que, cal recordar-ho, és l'objectiu que alimenta les lleis de normalització lingüística que han estat proclamades per aquelles comunitats autònomes que tenen llengua pròpia.

L'extens informe que ens va ser remès reflectia que tota la publicitat, les guies, la informació de trajectes, els preus, els canvis en els serveis, etc. estava disponible tant en valencià com en castellà i, tenint en compte que el promotor de la queixa no va formular cap al·legació que desvirtuara les afirmacions de l'EMT, esta institució no va poder apreciar que este organisme vulnerara les prescripcions vigents respecte a la normalització lingüística.

Respecte a les, si escau, afirmacions del promotor de la queixa, en el sentit que els escrits de l'EMT estaven farcits d'errors ortogràfics, sintàctics i morfològics, la mateixa EMT es va comprometre a corregir-los.

Esta institució només va poder constatar que les emissions del canal BUSSI situat a bord dels autobusos, responsable dels avisos que realitzen a cada parada, efectivament, no tenien versió en valencià, si bé la disposició i les negociacions amb la mercantil BUSSITEL perquè totes les emissions efectuades a través d'este canal tingueren una versió en valencià, va delimitar la resolució de l'expedient obert a este efecte.

La publicitat emesa pel Palau de la Música, com també totes les seues comunicacions i fullets, que estaven exclusivament en castellà, va ser el nucli central de la queixa núm. 040823, l'admissió de la qual va venir determinada per considerar que reunia els requisits exigits per la Llei reguladora del Síndic de Greuges i per entendre que la publicitat, excel·lent mitjà de difusió de les activitats de l'Administració pública, és un instrument fonamental per a assolir l'efectiva recuperació social del valencià.

L'expedient de queixa de referència va concloure amb una Resolució a l'Excm. Ajuntament de València en què li recomanàvem que els impresos, formularis i la

publicitat, en definitiva, del Palau de la Música, observaren la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, una recomanació que va ser acceptada i que reproduïm en l'annex que acompanya este Informe anual.

La normativa vigent respecte de l'ús del valencià, continguda en la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià és clara i terminant, per la qual cosa no deixa lloc a cap interpretació; és per això que vam admetre la queixa núm. 041608, subscripta per 122 ciutadans, en què denunciaven que la Filmoteca Valenciana projectava gairebé diàriament 3 sessions de pel·lícules subtítulades a la sala assignada a este efecte, exclusivament en castellà, i per això lamentaven que els espectadors valencianoparlants no tingueren la possibilitat de visionar les pel·lícules subtítulades en valencià, i que la informació addicional emesa per l'organisme citat tampoc estiguera disponible en valencià.

Esta institució va considerar que l'emissió de pel·lícules en versió original subtítulades exclusivament en castellà no podia ser objecte de censura pel Síndic de Greuges, tenint en compte que, segons l'informe remès per l'Institut Valencià de Cinematografia, estava determinat per exigències pressupostàries impossibles de superar per l'organisme citat.

No obstant això, i quant a l'emissió de publicitat exclusivament en castellà, vam formular a l'Institut Valencià de Cinematografia una Resolució els termes de la qual s'inclouen en tota la seua extensió en l'annex que acompanya este Informe anual.

En la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes no ha tingut entrada en esta institució l'acceptació o, si escau, les raons per a no acceptar la nostra recomanació.

D'altra banda, tant la Llei d'ús i ensenyament del valencià, repetidament citada, com la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, reconeix el dret dels interessats a dirigir-se en la llengua oficial que trien i l'obligació de l'Administració, ja siga estatal, autonòmica o local, a donar resposta a estos en la llengua triada, per la qual cosa és objectiu del nostre ordenament jurídic vigent garantir el dret dels ciutadans a usar qualsevol de les llengües cooficials que trien i eliminar qualsevol forma de discriminació lingüística, raó per la qual va ser admesa la queixa núm. 040755 contra l'Ajuntament d'Onil, ja que el promotor de la queixa l'havia requerit insistentment perquè totes les comunicacions que, com a delegat de personal, li enviaren foren en valencià.

El Consistori d'Onil va acceptar en tots els seus termes la Resolució que el Síndic de Greuges li va dirigir, i que transcrivim en l'annex que acompanya este Informe anual.

3. DRET DELS CIUTADANS A TRIAR LA LLENGUA COOFICIAL AMB LA QUAL DESITGEN COMUNICAR-SE AMB L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

També a l'Excm. Ajuntament de València vam recomanar, en la mateixa línia argumental que en la queixa anterior, i amb motiu de la queixa núm. 040888, que els documents d'ingressos tributaris emesos foren redactats en les dos llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, si bé no consta, en la data de tancament del present Informe

anual, que la Resolució, que reproduïm en l'annex adjunt a este Informe anual, haja estat acceptada o, si escau, no acceptada justificadament pel consistori valencià.

El promotor de la queixa núm. 040480, que vam tancar després de constatar que l'Ajuntament d'Elx solucionaria la qüestió plantejada, substancialment manifestava que s'havia dirigit a este Ajuntament amb motiu de la tramitació d'un expedient sancionador en matèria de trànsit, i que si bé ell es va dirigir en valencià, sol·licitant expressament que les comunicacions futures foren en esta llengua, no obstant això, l'Administració es va dirigir a ell en castellà.

La queixa va ser admesa a tràmit, i vam sol·licitar un informe a la Corporació Local, que ens va respondre en el sentit següent.

Que en els procediments en massa (com són els sancionadors en matèria de trànsit, en què els interessats poden formular al·legacions en diversos moments processals, a banda dels que tenen a veure amb la fase de recurs) es complica la traducció al valencià de tots i cadascun dels documents que formen part de l'expedient, ja que el traductor de l'Ajuntament està sobrecarregat de treball.

Que la tramitació dels expedients en castellà es fa per a evitar la prescripció de les infraccions per motius formals.

Que l'Ajuntament d'Elx ha pres mesures en este sentit, i en els procediments sancionadors de trànsit iniciats a partir d'abril de 2003, en els quals se sol·licita la comunicació en valencià, remetent la contestació als serveis de traducció de la Diputació d'Alacant, sobre la base de l'acord de gestió que té amb Suma-Gestió Tributària.

De l'informe rebut de l'Administració competent es dedueix que el problema plantejat pel ciutadà en el seu escrit està en procés de solució, per la qual cosa es va tancar la queixa. Sense perjudici d'això, vam comunicar al ciutadans que esta institució vetlarà perquè la referida Corporació complisca, com més aviat millor, els requeriments legals.

Els pares d'una alumna de 1r d'ESO matriculada en la denominada línia d'ensenyament d'immersió progressiva en valencià, en un IES de valencià, qüestionaven, en la queixa núm. 031359, la legalitat de la decisió adoptada per la Direcció del centre docent que totes les comunicacions dirigides als pares de l'alumnat foren redactades exclusivament en valencià.

Tot i manifestar, tant verbalment com per escrit, a la professora tutora de l'alumna, com també a la Direcció del centre docent, el seu desig que, fent ús dels seus drets lingüístics, totes les comunicacions li foren remeses en les dos llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, este no va ser atès, i hi al·legaven la necessitat de recuperar l'ús del valencià. La necessitat de potenciar la presència lingüística del valencià en tots els àmbits socials i oficials, si bé determina que el Govern valencià està autoritzat per a dissenyar polítiques dirigides a fomentar l'ús del valencià, no és menys cert que esta necessitat troba com a límit lògic l'absolut respecte als drets dels ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà, que tenen dret a usar-lo en totes les situacions de

comunicació, tant socials com oficials, igual que el valencià, i sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de la seua elecció.

El dret a la no-discriminació per motius lingüístics apareix expressament consagrat en el paràgraf tercer de l'art. 7, i), del nostre Estatut d'Autonomia, en l'art. 11 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, concretament el dret que assistix cada ciutadà a triar, en les actuacions iniciades a instància de part, la llengua en la qual desitgen que l'Administració els comuniqui aquells aspectes que els interessin, i en les iniciades d'ofici, el dret a indicar la llengua en la qual desitgen que l'Administració es comuniqui amb ells, qualsevol que siga la llengua en què es va iniciar. Amb això es reitera el manament contingut, a àmbit estatal, en l'art. 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sobre la llengua que cal emprar en la tramitació dels procediments administratius.

En conseqüència, esta institució va considerar que l'Administració pública, i pel que fa al cas que ens ocupa, l'educativa, ha de trobar, a l'hora d'elaborar precisament polítiques de normalització lingüística, el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar i potenciar l'ús social i oficial del valencià, i retornar la nostra llengua a una situació d'igualtat amb el castellà, i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, qualsevol que siga la seua realitat idiomàtica.

Un punt d'equilibri que, la majoria de vegades, estarà en la remissió de documents bilingües, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletra més gran o negreta, etc.) del valencià, amb l'objecte d'aconseguir els objectius normalitzadors.

En tot cas, no pot admetre's de cap manera que la vulneració dels drets lingüístics dels valencians estiga justificada, com semblava apuntar l'informe remés per l'Administració educativa, per l'escassa dificultat de comprensió que una llengua presenta per als usuaris d'una altra o per les dificultats organitzatives que el respecte a estes ocasionaria a l'Administració pública afectada.

Partint del que hem dit més amunt, i sobre la base dels fonaments legals relacionats, és evident el dret que assistia els promotors de la queixa a sol·licitar que les comunicacions practicades per l'Administració educativa foren bilingües. Des d'este punt de vista, les comunicacions redactades exclusivament en valencià, dutes a terme una vegada que l'administrat ha manifestat la seua voluntat que es practiquen també en castellà, constituïx una limitació al dret reconegut a tots els ciutadans i, conseqüentment, una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització.

Finalment, cal assenyalar que tots els pronunciaments formulats pel Síndic de Greuges amb motiu de la queixa de referència van ser acceptats per l'Administració, uns pronunciaments que poden consultar-se en l'annex que acompanya este Informe anual.

El promotor de la queixa núm. 040160 denunciava substancialment que en la tramitació de la renovació de la seua targeta de família nombrosa va sol·licitar que la comunicació amb l'Administració es portara a terme en valencià, i que l'expedició de les cartes individuals per a tota la família fóra, així mateix, en valencià, una petició que, tot i el

temps que ha transcorregut, en el moment de formular queixa davant el Síndic de Greuges no havia estat contestada, per la qual cosa el present expedient plantejava bàsicament dos qüestions de distint ordre.

En primer lloc, la possible vulneració dels drets reconeguts en matèria lingüística als ciutadans en les seues relacions amb l'Administració pública valenciana per la Llei d'ús i ensenyament del valencià, i d'altra banda, la possible vulneració de l'obligació de resoldre que, segons l'art. 43 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i la seua posterior modificació, en la Llei de 4/1999, de 13 de gener, pesa sobre totes les administracions públiques.

La Conselleria de Benestar Social va resoldre la qüestió suscitada per l'interessat, però esta institució va formular a l'Administració afectada un recordatori de deures legals en matèria d'ús del valencià en l'àmbit públic, tenint en compte que l'art. 2 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, reconeix “el dret de tots els ciutadans a conèixer i usar el valencià, tant oralment com per escrit, tant en les seues relacions privades com en les seues relacions amb les instàncies públiques, i insisteix en esta línia de principi”, i de manera específica, l'art. 10 del mateix cos legal, en establir que “en el territori de la Comunitat Valenciana, tots els ciutadans tenen el dret d'apropar-se i relacionar-se amb la Generalitat, amb els ens locals i altres de caràcter públic, en valencià”, mentre que, l'art. 11 indica que “1. En les actuacions administratives iniciades a instància de part, i en aquelles en què hi ha interessats que així ho demanen, l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que sol·liciten, qualsevol que siga la llengua oficial en què es va iniciar. 2. De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial usada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i altres actuacions es faran en la llengua iniciada pels interessats”.

Respecte a l'altra qüestió continguda en la queixa que ens ocupa, això és, el possible incompliment de l'obligació de resoldre expressament les peticions dels ciutadans, de manera que l'actuació descrita pot ser poc respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, també ens pronunciem, ja que el dret a obtenir una resolució sobre el que hom sol·licita a l'Administració pública imposa a esta un termini màxim per a resoldre a fi d'evitar esperes interminables al ciutadà sota pena d'aplicar regles de silenci positiu o negatiu.

El silenci administratiu no és un mecanisme creat per a emparar la inactivitat de l'Administració i donar cobertura legal (en permetre l'accés als recursos o al que s'ha sol·licitat en el cas que el silenci s'entenga positiu) a allò que no és una altra cosa que un defecte de funcionament o, expressat en uns altres termes, els efectes que es conferixen al silenci administratiu són un sistema de defensa que s'oferix al ciutadà davant la inactivitat administrativa, però mai una regla que permeta a l'Administració incomplir o entendre denegat el deure de resoldre que té atribuït legalment en l'art. 42.2 de la Llei 30/92, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i la seua posterior modificació continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener; el silenci administratiu positiu o negatiu ha de ser la garantia, en definitiva, que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atén eficaçment i amb la celeritat adequada les funcions per a les quals s'ha organitzat.

Donem compte del contingut literal del recordatori de deures i el suggeriment que vam formular amb motiu de la present queixa a la Conselleria de Benestar Social, que en la data de tancament del present Informe està pendent de ser acceptat o no, en els termes previstos en l'art. 29 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges, en l'annex que acompanya este Informe anual.

4. ALTRES ASPECTES DE L'ÚS DEL VALENCIÀ

En un escrit inicial de queixa, un ciutadà substancialment manifestava que se li va impedir presentar-se a les oposicions d'Educació Secundària en els anys 2002 i 2004, perquè havia suspès la prova prèvia de valencià, tot i que tenia el Certificat de Coneixements Orals de Valencià i el del Grau Elemental, però li faltava el títol de Grau Mitjà, al qual s'havia presentat dos vegades. Posava en dubte l'oportunitat d'esta prova prèvia de valencià, tenint en compte que va presentar un currículum (doctor en Filologia per la Universitat de València, amb qualificació d'excel·lent *cum laude*) que considerava suficient per a impartir l'assignatura de Llenguatge en Educació Secundària i, finalment, qüestionava la legalitat de cobrar les taxes d'examen abans de fer esta prova prèvia, ja que, en cas de suspendre-la, en realitat hom no arriba a fer l'examen de l'oposició.

En primer lloc, l'interessat planteja la legalitat d'exigir, en els processos selectius d'ingrés i accés als cossos docents no universitaris, l'acreditació del coneixement adequat dels idiomes de la Comunitat Valenciana.

En segon lloc, planteja la legalitat del cobrament de les taxes d'examen als aspirants que no superen la fase prèvia, i que, per tant, no realitzen les proves d'accés.

En tercer lloc, planteja el possible incompliment de l'obligació de resoldre sobre la petició de l'interessat per part de l'Administració educativa.

Finalment, i com a conseqüència de la tramitació de l'expedient, planteja la possible vulneració dels seus drets lingüístics.

Pel que fa a la primera qüestió plantejada, cal assenyalar que l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la Llei d'ús i ensenyament del valencià i la LOGSE determinen, respecte a l'ús de les llengües cooficials en la nostra Comunitat Autònoma, que tots els alumnes han de dominar ambdós llengües, tant a nivell oral com escrit, al final del cicle educatiu.

L'art. 7 de l'Estatut d'Autonomia assenyala que la Generalitat Valenciana haurà de garantir l'ús normal i oficial de les dos llengües i haurà d'adoptar les mesures que calguen per a garantir-ne el coneixement; en conseqüència, la nova concepció del sistema educatiu comporta la necessitat que tot el professorat no universitari de la Comunitat Valenciana adquireisca la capacitació tecnicolingüística que els permeta desenvolupar la seua tasca docent en condicions adequades dins el sistema educatiu.

El projecte educatiu de la Generalitat Valenciana s'articula, en definitiva, d'acord amb el manament estatutari contingut en l'art. 7, que es basa en el principi que el valencià,

llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, ho és també de l'ensenyament i determina l'obligatorietat que les dos llengües siguen ensenyades en tots els nivells, modalitats i graus de l'educació no universitària de la Comunitat Valenciana, i en tots els centres docents, ja siguen públics o privats.

La normativa exposada és clara i terminant i, en conseqüència, esta institució no va poder sinó acceptar, per estar d'acord amb el dret, l'actuació pública realitzada pel Govern valencià fent ús de les seues atribucions, per la qual cosa, la qüestió plantejada per l'interessat entorn de la legalitat del requisit previ de l'acreditació del coneixement suficient del valencià i el castellà excedix l'àmbit de competències del Síndic de Greuges.

Quant a la segona qüestió, del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat. En efecte, de l'estudi de la normativa reguladora dels processos selectius d'ingrés i accés als cossos docents no universitaris es deduíx, com va afirmar l'Administració en el seu informe, que el procés selectiu consta de tres fases, de manera que la fase d'acreditació del coneixement adequat de les llengües de la Comunitat Valenciana forma ja part d'este procés i que, per tant, la realització d'estos exercicis implica ja una participació en el procés. En conseqüència, no cabia al·legar en este supòsit que no es va permetre participar en les proves perquè no s'havia superat la fase prèvia i que, per això, escau la devolució de les taxa, atés que la participació en la fase prèvia és ja, en si mateixa, una participació en el procés de selecció.

En tercer lloc, i quant a la possible vulneració de l'obligació de resoldre que, d'acord amb l'art. 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, pesa sobre qualsevol Administració pel que fa a les peticions que li realitzen els administrats, hem d'indicar que la no-contestació de l'escrit de 21 de juny de 2004, presentat per l'interessat, podria comportar una actuació no suficientment respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, ja que el dret a obtenir una resolució sobre el que hom ha sol·licitat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de la citada Llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat adequada les funcions per a les quals s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a esta i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del manament constitucional de l'article 103 d'una Administració

eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu article 9.3.

Respecte de la quarta de les qüestions apuntades, vam realitzar un recordatori de deures legals a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport ja que el present expedient de queixa es va iniciar com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per l'interessat íntegrament redactat en castellà, i l'informe emés per l'Administració afectada va ser redactat en valencià.

En conseqüència, i com a garantia dels drets reconeguts en la Llei d'ús i ensenyament del valencià que, en el seu art. 11 estableix que “en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i en les que hi haja altres interessats que així ho manifesten, l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot el que els afecte en la llengua oficial que trien, qualsevol que siga la llengua oficial en què es va iniciar. 2 . De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial emprada, en els expedients iniciats d'ofici, les comunicacions i altres actuacions es faran en la indicada pels interessats”, la petició d'informe que els va ser realitzada es va fer en la llengua triada per l'interessat, això és, en castellà.

La persecució dels legítims objectius de fomentar l'ús del valencià, reconeguts en les legislacions autonòmiques sota l'empara atorgada per la Constitució, no pot, no obstant això, desconèixer, i de fet no ho desconeix, que l'art. 14 de la Constitució estableix el principi d'igualtat, amb interdicció de qualsevol forma de discriminació, inclosa la discriminació per motiu de llengua, i la declaració de l'article 3 del mateix text constitucional, que estableix expressament el dret de tots els ciutadans a usar la llengua espanyola.

En este sentit, la mateixa Llei d'ús i ensenyament del valencià, conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i de la prohibició de discriminació per motiu de llengua declara, en el seu art. 4, que “en cap cas hi podrà haver discriminació pel fet d'emprar qualsevol de les dos llengües oficials” de la Comunitat Valenciana.

Una de les conseqüències essencials que deriven dels manaments continguts en els preceptes anteriorment esmentats és el dret que assistix qualsevol ciutadà, en les seues relacions amb l'Administració, a triar la llengua en la qual vol que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients; d'això sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i d'emprar, al llarg de tot el procediment, l'idioma que haja estat triat.

En el present expedient, però, la remissió d'una part essencial d'un informe en valencià, quan la llengua triada pel ciutadà va ser el castellà, no s'ajusta a estos manaments legals anteriorment exposats.

En definitiva, vam realitzar a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport una recomanació, i un recordatori de deures legals sobre la base de les consideracions jurídiques exposades més amunt, que detallem en l'annex que acompanya este Informe,

però que en la data de tancament no han estat acceptats o, si escau, rebutjats per l'Administració afectada.

No vam trobar, després de concloure la tramitació de la queixa núm. 031582, una actuació pública de la Junta Qualificadora de Coneixements de València que vulnerara els drets constitucionals i/o estatutaris del promotor de la mateixa, ja que la Resolució de 14 de març de 2003, de la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa i Política Lingüística, per la qual es convoquen les proves per a l'obtenció dels certificats oficials administratius de coneixements de valencià per a este curs, és clara a l'hora regular el procediment que cal seguir per a adquirir el dret de participació en les proves de coneixement de valencià.

Així, i d'acord amb el seu art. 3, la participació en les proves ha de sol·licitar-se presentant l'imprés multicòpia, que els interessats poden obtenir en la Conselleria de Cultura i Educació, en les direccions territorials de Cultura i Educació, en els ajuntaments, en els centres d'informació juvenil o en la web de la Junta Qualificadora.

Segons ens indica l'art. 6 de la citada Resolució, esta sol·licitud es podrà presentar en qualsevol dels dos períodes de presentació de sol·licituds habilitats: del 24 de març al 30 d'abril de 2003 i de l'1 al 30 de setembre de 2003; la presentació de la sol·licitud en este segon període solament donarà dret a realitzar les proves en el segon període.

Per participar en les proves, a més de presentar la sol·licitud corresponent, resulta preceptiu, a fi d'obtenir posteriorment els certificats de coneixements del valencià, segons estableix l'art. 6, pagar una taxa de 9,67 euros per cadascun dels nivells en què s'inscriba l'aspirant, i les sol·licituds han de presentar-se —per tal de fer constar este pagament— amb el segell de l'entitat col·laboradora. La falta del segell acreditatiu o de l'abonament de les taxes fora del període determinaran l'exclusió de la persona aspirant (art. 7).

De la normativa transcrita es deduïx, clarament, que la correcta matriculació en les proves convocades per la Junta Qualificadora i, amb això, l'adquisició del dret a realitzar-les, es fa dependre bàsicament del compliment de dos requisits: la presentació de la sol·licitud de participació en les proves i el pagament de la taxa establida en la Resolució indicada més amunt. A més, el compliment d'estos requisits tan sols fan nàixer el dret a la realització de les proves en cada convocatòria, de manera que, cada any, la persona que desitge prendre part en les proves ha d'emplenar este procediment d'inscripció.

D'esta forma, i d'acord amb la seua normativa reguladora, tan sols l'adequat compliment d'estos dos requisits permet entendre que està complit satisfactòriament el tràmit de matriculació i, amb això, que s'ha adquirit el dret de participació en les proves de valencià.

En el cas objecte del present expedient de queixa no va ser possible apreciar, però, el compliment d'estos requisits, atés que l'interessat, ni va presentar la sol·licitud per a participar en la proves de l'any 2003 ni va pagar les taxes que resulten obligatòries. D'acord amb això, la decisió de l'òrgan competent de no admetre'l en la realització de

les proves no va poder ser entesa com una actuació pública irregular, atés que esta és el resultat de l'aplicació de les previsions normatives. En este sentit, vam recordar al promotor de la queixa que el desacord amb les normes jurídiques vigents no és una qüestió que pugua permetre, per si mateixa, la intervenció d'esta institució.

Pel que fa a la informació que, segons feia constar l'interessat en el seu escrit inicial de queixa l'interessat, li van donar en la taula número cinc de la Direcció Territorial del carrer Gregorio Gea, en el sentit que la matrícula de l'any anterior era vàlida per a les noves proves de coneixement, no va resultar suficientment acreditada, i es trobava sotmesa a versions contradictòries que, per això, no poden fonamentar una decisió distinta.

En tot cas, i atés que la normativa és prou clara en este aspecte, com ha quedat puntualment assentat, vam notificar al signant de la queixa que, d'acord amb el que preveu l'art. 6 del Codi civil, el desconeixement de les normes no eximix de complir-les, de manera que, en el cas analitzat, esta informació incorrecta podria haver estat fàcilment esmenada mitjançant la simple consulta de la Resolució reguladora de la convocatòria de les proves.

La denúncia sobre la insuficient impartició de docència en valencià en les universitats públiques de la nostra Comunitat Autònoma va determinar l'admissió de la queixa núm. 041499, la tramitació de la qual no ha conclòs en la data de tancament de l'Informe que ara presentem a les Corts Valencianes, per estar pendent de les al·legacions del promotor de la queixa, a qui vam donar trasllat de l'extensa comunicació remesa a esta institució pel rector de la Universitat d'Alacant, per ser esta Universitat a qui fonamentalment anava dirigida la queixa esmentada. L'equip de govern de la Universitat d'Alacant compartia la preocupació per la baixa docència en valencià que s'oferia als universitaris, tot i que, assenyalaven, la Universitat d'Alacant havia fet en els últims anys un esforç considerable en recursos humans, tècnics i econòmics per a millorar la capacitació lingüística del professorat, per elaborar materials docents en valencià, i la majoria d'iniciatives de promoció del valencià tenien el suport de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

El marc legal de la Universitat d'Alacant, referia la comunicació remesa al Síndic de Greuges, declara el valencià com a llengua oficial i, per tant, amb plena validesa en tots els àmbits de la vida universitària, i en conseqüència, ambdós llengües hi poden ser utilitzades.

X. QUEIXES RELATIVES A ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ PÚBLICA

Introducció

En este capítol analitzem diverses facetes i sectors de l'actuació administrativa que han pogut lesionar drets fonamentals dels ciutadans, la defensa dels quals té encomanada el Síndic de Greuges.

En este apartat, els ciutadans valencians van formular davant esta institució 100 queixes, una xifra que representa el 4,71% del total de les queixes tramitades enguany.

D'acord amb això anterior, es produïx una reducció respecte de l'any 2003, en què hi havia 185 queixes, però se seguix la línia ascendent iniciada en anys anteriors (73 queixes el 2001 i 77 presentades el 2002).

Dels diversos epígrafs que a continuació classifiquem, destaquem les qüestions següents:

- Justícia i administracions públiques: problemes que afecten el dret d'associació i els horaris d'alguns espectacles públics.
- Obres públiques: qüestions relatives a expedients d'expropiació forçosa.
- Indústria: problemes derivats del subministrament d'energia elèctrica i amb les ITV.

- Ocupació: les actuacions en oficines del SERVEF.
- Consum: supervisió d'actuacions d'algunes oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC).
- Transports: possibles irregularitats en la convocatòria de “conseller de seguretat de mercaderies perilloses”.
- Col·legis professionals: dret a segregarse d'una delegació provincial.
- Turisme: supervisió de l'actuació d'una oficina de l'Agència Valenciana de Turisme.
- Agricultura i pesca: ajudes per a la comercialització en origen de pesca i aqüicultura.
- Universitats: registre de documents aliens a una universitat valenciana.
- Esports: retards en l'obertura d'un centre de busseig i problemes relacionats amb la utilització d'instal·lacions esportives municipals.

Finalment, cal destacar, dins d'este capítol, la queixa d'ofici, de la qual donem compte en l'annex corresponent d'este Informe, relativa al compliment de la Llei d'igualtat en l'àmbit de les relacions laborals privades.

1. JUSTÍCIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Destaquem en este apartat les queixes núm. 040760 i 041218, relatives a la matèria d'associacions i als horaris d'espectacles públics, respectivament.

L'Associació de Pares i Mares d'Alumnes del Col·legi Públic Víctor Pradera sol·licitava en la queixa que va quedar registrada amb el núm. 040760 la intervenció del Síndic de Greuges per donar de baixa l'Associació en la Federació Provincial d'Alacant d'Associacions d'APA Gabriel Miró.

La referida associació denunciava substancialment els fets següents:

Primer. L'Associació de Pares i Mares d'Alumnes del Col·legi Públic Víctor Pradera d'Elx va manifestar que, mitjançant un escrit dirigit al director territorial de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques d'Alacant, va sol·licitar l'alta en la Federació Provincial d'Associacions de Pares i Mares Alumnes Enric Valor (integrada en la confederació d'APA Gonzalo Anaya). Segons es manifestava en l'escrit de queixa, esta alta va ser acceptada pel director territorial.

Segon. Alhora, se sol·licitava la baixa en el Registre d'Associacions com a membre o afiliat de la Federació Provincial d'Alacant d'Associacions de Pares i Mares d'Alumnes

Gabriel Miró (integrada en una altra confederació). Esta baixa no va ser acceptada per la Direcció Territorial d'aquella Conselleria a Alacant, per a la qual cosa argumentaven que no complia els requisits establits en l'article 13 a) dels estatuts d'esta última Federació.

Tercer. Per tot això, entenien vulnerat el dret d'associació en el seu vessant negatiu, en obligar l'APA a romandre al si d'una federació, quan els afiliats van manifestar expressament mitjançant una assemblea que no hi volien romandre. Així mateix, s'estimava que la Conselleria estava interferint "en assumptes totalment privats d'unes entitats totalment privades".

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la Llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques. De la comunicació rebuda, es dedueixen els següents fets i consideracions:

Primer. Que el règim intern de funcionament de les associacions ha d'ajustar-se a allò establert en els seus estatuts, tal com estableix l'article 11.2 de la LO 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació (des d'ara, LRDA). Com a conseqüència d'això, el procediment per a donar-se baixa hauria de regir-se per allò previst en els estatuts de l'entitat. En conseqüència, el procés per a assolir la baixa de l'associació en esta federació, segons el que es preveu en l'article 13 a) dels seus estatuts, requeria que l'assemblea general de la federació fóra convocada.

Segon. Que quan l'administració actuant no va acceptar la sol·licitud d'inscripció de baixa de l'associació en la Federació d'APA Gabriel Miró, i va sol·licitar la reparació de deficiències derivada de la no-acreditació de l'anterior punt (convocatòria de l'assemblea), no es pretenia controlar l'exercici del dret d'associació, sinó únicament visat el compliment dels requisits legalment previstos, com a condició necessària per a inscriure este acte en el registre.

Tercer. Que, com a suport d'esta interpretació, s'ha d'invocar el recent Reial Decret 1497/2003, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament del Registre Nacional d'Associacions i de les seues relacions amb els restants registres d'associacions (que, davant la inexistència de normativa autonòmica específica, resulta d'aplicació a la nostra Comunitat), el qual expressament preveu que "per a la inscripció de la [...] separació d'associacions d'una federació [...], juntament amb la sol·licitud, caldrà aportar l'acta de la reunió o l'acord de l'entitat federativa, segons el procediment que s'haja determinat en els estatuts, o el certificat de l'acta o de l'acord estés per les persones o pels càrrecs de l'entitat federativa amb facultat per a certificar-los, en què s'haja resolt la separació de l'associació o les associacions". Com a conseqüència d'esta norma, es despenia que per efectuar adequadament la inscripció de la separació d'una associació no n'hi ha prou que qualsevol d'estes ho comuniqui al registre, sinó que este ha de comprovar el compliment dels procediments establits a este efecte per les respectives entitats, i no resulta escaient la inscripció automàtica de tal punt.

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer, i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial de queixa.

Del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i de la informació facilitada per l'Administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat.

Com assenyalava en el seu informe l'administració implicada, la inscripció en el Registre d'Associacions de qualsevol acte jurídic requerix, primerament, el compliment de les normes legals que disciplinen esta inscripció. Entre estes, i com a conseqüència de l'opció seguida en el nostre ordenament en seu registral, cal analitzar si l'acte la inscripció del qual es pretén assolir, ha estat adoptat seguint totes i cada una de les formalitats que legalment es necessiten perquè estos tinguen efecte davant de tercers.

En el nostre sistema, estos requisits es fan dependre d'allò preceptuat en els mateixos estatuts de l'associació o la federació d'associacions. Amb esta opció es pretén ser respectuos al màxim amb el dret d'associació, en remetre totes estes qüestions a la lliure voluntat dels associats, que ja siga en el moment de la redacció dels estatuts, o ja siga després d'haver-hi ingressat, van decidir regir-se per estes normes.

La funció del Registre d'Associacions, en conseqüència, es limita estrictament a comprovar que l'acte que es pretén inscriure reuneix estos requisits, i exercix d'esta manera un control, que podríem denominar, "de conformitat amb les normes concretament aplicables". Este és, sense cap dubte, el sentit que s'ha d'atorgar a l'article 20 del Reial Decret 1497/2003, de 28 de novembre, anteriorment citat, que exigix del registrador la verificació que l'assemblea va ser reunida seguint les disposicions estatutàries.

En el cas analitzat, doncs, no s'apreciava una actuació pública irregular, ja que l'administració actuant es va limitar a observar, en la seua actuació, les normes legalment vigents. Hem d'insistir, en este sentit, que la mera disconformitat amb les normes legals no és una qüestió que pugja justificar per si mateixa la intervenció d'esta institució.

En el mateix sentit, esta institució no podia entrar a valorar el contingut dels estatuts de la Federació d'APA Gabriel Miró, i, en concret, el contingut del seu art. 13, per tractar-se d'un assumpte juridicoprivat, per a la solució del qual queden a la seua disposició els mecanismes legals previstos per la LRDA (recurs davant la jurisdicció civil ordinària).

En la queixa núm. 041218, el seu autor ens exposava l'incompliment, per part d'algunes sales de cinema, de l'Ordre, de 19 de desembre de 2003, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per la qual es regulaven els horaris d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics per a l'any 2004.

L'ordre esmentada va ser dictada com a desplegament de la Llei de la Generalitat Valenciana 4/2003, de 26 de desembre, una norma que preveu un règim de vigilància i

d'inspecció, com també aplicador de sancions dels espectacles, dels establiments públics i de les activitats recreatives.

En este sentit, l'autor de la queixa ens indicava que havia dirigit un escrit, en què denunciant estos fets, a la Direcció Territorial a Alacant de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, sense que en el moment de presentar la queixa davant esta institució haguera rebut cap resposta.

Admesa a tràmit la queixa, i després de fer un estudi detallat d'esta, de la informació rebuda de l'administració, així com a la vista de la normativa vigent en la matèria, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que extremara al màxim els deures legals que es deriven de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i de l'art. 48.3 de la Llei de la Generalitat Valenciana 4/2003, de 26 de febrer, d'espectacles públics, activitats recreatives i espectacles, en el sentit que, primer, donaren resposta a l'escrit presentat per l'autor de la queixa el 29 de juny i, segon, quant al procediment d'aplicació de sanció, s'instruïska i es dicte la resolució expressa que escaiga, tot respectant els terminis establits en la normativa vigent, a la qual féiem referència en la resolució, del contingut de la qual donem compte en l'annex corresponent d'este Informe.

L'Administració va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa vam comunicar a l'autor de la queixa la finalització de les nostres actuacions.

Respecte de la queixa núm. 031613 (Informe anual 2003, pàg. 338), presentada pel president de Veterans de l'Exèrcit de la República de la Comunitat Valenciana, va ser objecte de resolució.

Sense perjudici que el text íntegre de la resolució es troba literalment transcrit en l'annex corresponent d'este Informe, després d'un detallat estudi de les qüestions plantejades, vam suggerir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que incrementara els esforços per a incloure en el cens tots els valencians i les valencianes que van patir privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola, amb independència del temps, i que establira totes les mesures possibles per a facilitar al col·lectiu d'afectats els certificats de privació de llibertat a fi i efecte de les indemnitzacions o ajudes que es puguen establir.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, respecte del suggeriment realitzat, ens va informar, entre altres qüestions, del següent:

“Que amb posterioritat a la Resolució, de 16 de gener de 2004, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques (DOGV, del 22 de gener de 2004), per la qual es va publicar un cens de caràcter provisional comprensiu dels possibles beneficiaris de les indemnitzacions que en el seu moment va fixar la Generalitat Valenciana, es va obrir un nou termini per a la presentació de sol·licituds i documentació.

Finalitzat este termini, el nombre de sol·licituds presentades ha pujat a 86. Estes han estat sotmeses a una primera valoració que, sense perjudici d'ulteriors revisions i de la

realització del tràmit de reparació d'errors, permetrà preveure el nombre d'integrants del cens d'acord amb els requisits establits en l'actualitat.

Així, una vegada qualificada la totalitat dels documents, s'elaborarà el cens definitiu i s'eleva al Govern valencià per a aprovar-lo. De tot això resulta que es tracta d'un procediment en fase d'elaboració, per la qual cosa encara no s'han extret conclusions definitives derivades del seu resultat que possibiliten alguna modificació en els seus postulats.

Respecte de la subscripció d'un conveni amb el Ministeri de Defensa que poguera facilitar l'accés a l'Arxiu Militar de Guadalajara, esta és un acte de naturalesa voluntària i que opera dins de l'àmbit de la discrecionalitat de l'Administració, que té llibertat per a escollir les opcions que considere més pertinents per a la consecució dels seus objectius.

D'esta manera, el procediment engegat per la Generalitat és a instància de part, per la qual cosa seran els interessats qui han de certificar la seua estada de permanència a la presó, i podran dirigir-se, d'acord amb la legislació de procediment administratiu, al Ministeri de Defensa o al d'Interior, segons el cas, per a obtenir-hi la documentació pertinent; és, doncs, responsabilitat d'estos ministeris facilitar-los-la adequadament”.

2. OBRES PÚBLIQUES: EXPROPIACIONS

Destaquem en este apartat la queixa núm. 041176, en la qual la seua autora denunciava que la Diputació Provincial de València no havia reposat un mur així com l'accés “d'entrada” de la seua propietat, destruïts ambdós amb motiu de les obres d'execució de la carretera VV-6141 de La Yesa a Titaguas (V-56).

Posteriorment, en el seu escrit d'al·legacions, acumulava una nova qüestió que no va ser objecte de consideració en primer terme, com va ser la insuficiència del desguàs establert en la nova carretera, que semblava ser causa de greus problemes quan es produïen pluges intenses, fet que no succeïa amb l'anterior traçat.

Després d'un detallat estudi de la queixa, de l'informe de l'Administració i de la normativa vigent en la matèria, sense perjudici que el text complet de la resolució aparega en l'annex corresponent d'este Informe, vam suggerir a la Diputació Provincial de València el següent:

- Considerem que la Diputació, si bé va actuar formalment de manera correcta, no va acabar de solucionar la qüestió principal, com era garantir l'entrada a la parcel·la i la reposició del mur. És per això que vam suggerir que es realitzaren les gestions oportunes amb el propietari, així com amb el confrontant, perquè, amb el degut consentiment d'ambdós, s'executen finalment les obres necessàries per a restituir la interessada en els seus drets.
- Respecte de la insuficiència del desguàs, vam recomanar a la Diputació que elaborara un informe tècnic sobre el particular, amb la finalitat que s'efectuara una comprovació efectiva dels problemes denunciats pels veïns, i arbitrara les

mesures necessàries, en cas de constatar-se esta deficiència, per a garantir una adequada circulació de les aigües.

Es va tancar l'expedient, atès que l'administració de referència va acceptar la resolució dictada per esta institució.

Finalment, al llarg d'enguany, la Resolució de la queixa núm. 030613 (Informe Anual 2003, pàg. 338 i 339), de la qual es va donar compte en l'annex corresponent de l'Informe de l'any passat, va ser acceptada parcialment per la Conselleria d'Infraestructures i Transports, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

En la seua resposta, l'Administració reconeixia com a concepte indemnitzable el perjudici que li havia estat causat a l'arbrat de la finca restant no expropiada com a conseqüència que l'ocupació es va estendre a 7 mesos quan havia estat determinada per a un període no superior a 3 mesos.

Quant a la meritació d'interessos de demora en la fixació del preu just, l'Administració aportava diverses resolucions jurisdiccionals que n'exclouen la meritació en cas d'haver-se subscrit conveni entre les parts, cosa que concorria en este cas. En relació amb la demora en l'abonament, no van transcórrer 6 mesos des que va ser subscrit el conveni, per la qual cosa els interessos tampoc es reporten per este concepte.

3. INDÚSTRIA

3.1. Subministrament d'energia elèctrica

Cal destacar en este apartat la queixa núm. 041596, que continua tramitant-se en el moment d'elaboració d'este Informe anual.

El seu autor substancialment hi manifestava que havia realitzat diverses reclamacions a la mercantil Iberdrola amb motiu d'una sobrecàrrega elèctrica produïda el 25 de juliol de 2004 al seu domicili de la localitat de Guardamar del Segura, que va produir el trencament del seu televisor.

L'empresa Iberdrola SA li va contestar, el dia 27 de juliol de 2004, i li assenyalava que “en el transcurs d'esta incidència —suspensió del subministrament— no es va produir cap anomalia que poguera justificar la producció de danys en les instal·lacions receptores dels nostres clients”, per la qual cosa declinaven assumir tota responsabilitat en els fets denunciats.

L'interessat no estava conforme amb esta contestació i va presentar una nova reclamació al mes de setembre de 2004, així com un escrit de queixa amb la mateixa data davant esta institució.

Amb caràcter previ, es va informar el ciutadà que la intervenció d'esta institució quedava subjecta a la prèvia presentació d'una reclamació davant l'administració competent en la matèria.

L'interessat va aportar còpia d'escrit remés a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència en què informava d'esta situació i sol·licitava la seua intervenció.

Admesa a tràmit la queixa, hem sol·licitat a la referida Conselleria que ens remeta informació suficient sobre la realitat d'estes i d'altres circumstàncies concurrents en este supòsit, i que ens informe sobre les actuacions que prevegen realitzar amb motiu de la presentació de l'esmentada reclamació.

Així mateix, que ens indiquen, en particular, si disposen d'informació sobre esta incidència produïda al municipi de Guardamar, si van realitzar algun tipus de comprovació amb relació a esta i els seus efectes, si disposen d'algun informe remés per la companyia o efectuat pels seus serveis, i si han rebut altres reclamacions similars a la de l'interessat amb motiu de la suposada pujada de tensió.

Finalment, en relació amb la resolució de la queixa núm. 030663 (Informe Anual 2003, pàg. 344), la Conselleria d'Infraestructures i Transports va acceptar la recomanació emesa per esta institució, de la qual donem compte en l'annex corresponent de l'Informe anual 2003, i acompanyava còpia de l'escrit dirigit a la mercantil Iberdrola SA, en el qual li requeria la màxima diligència en la seua actuació i la retirada posterior dels residus generats, i s'exigia, a més, la compensació als propietaris, si de les seues actuacions es derivaren danys en les seues propietats.

La queixa núm. 031530 (Informe anual 2003, pàg. 344) va ser tancada, ja que del seu detallat estudi, de la documentació aportada i de la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa, i no constava, a més a més, per part de l'autor de la queixa, al·legacions a l'informe de l'Administració.

3.2. Inspecció de Tècnica de Vehicles (ITV)

Continua tramitant-se la queixa núm. 041937, en la qual el seu autor manifestava que, en el mes de juliol de 2004, el SEPIVA li va remetre un escrit referit a la legalització de diverses reformes d'importància que se li van sol·licitar pels serveis ITV, SA situats al polígon industrial L'Oliverar de Riba-roja de Túria, on se li indica que són les mateixes estacions d'ITV les competents per a legalitzar les reformes d'importància.

Ens precisava que no arribava a entendre esta informació quan en la Prefectura Provincial de Trànsit de València se li va comunicar que la seua reclamació es va remetre al SEPIVA, com a organisme supervisor de les estacions d'ITV.

Per tant, l'autor de la queixa sol·licitava la intervenció d'esta institució a fi d'obtenir la informació necessària perquè es resolga la legalització de les reformes que es van sol·licitar del seu vehicle.

4. OCUPACIÓ

Destaquem en este epígraf les queixes núm. 040011 i 041289

En la queixa núm. 040011, el seu autor denunciava els retards injustificats en la recepció de la publicació d'ofertes d'ocupació a l'oficina del SERVEF de la Vila Joiosa (*Butlletí Setmanal d'Ofertes d'Ocupació*).

Una vegada analitzades les al·legacions de l'Administració i de l'interessat, vam comprovar que el SERVEF no justificava la data d'entrada del *Butlletí Setmanal d'Ofertes d'Ocupació* a l'oficina de la Vila Joiosa tot i fer-ne efectiu el lliurament.

D'acord amb això anterior, vam suggerir a la Direcció Territorial d'Ocupació i de Treball d'Alacant que controlara la data de lliurament del *Butlletí Setmanal d'Ofertes d'Ocupació* a l'oficina del SERVEF de la Vila Joiosa, i l'Administració va acceptar el nostre suggeriment.

En relació amb la queixa núm. 041289, el seu autor denunciava la situació, segons el seu parer irregular, dels agents de desenvolupament local que, com era el seu cas, són contractats per diversos ajuntaments a través d'una subvenció del SERVEF, a l'empara del procediment establert per les Ordres, de 15 de juliol de 1999, del Ministeri de Treball, i de 29 de desembre de 2003, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

Substancialment, manifestava el seu desacord en dos sentits; en primer lloc, respecte del procés de contractació, el qual entenia que no seguix els preceptius principis constitucionals d'igualtat, de mèrit i de capacitat, ja que es realitza a través d'oferta genèrica en el SERVEF, i en segon lloc, la durada de la subvenció, limitada per les ordres a quatre anys, un temps, en opinió de l'autor de la queixa, excessivament limitat per al treball que cal exercir.

En considerar que la queixa reunia els requisits establerts en la Llei reguladora d'esta institució, la queixa va ser admesa a tràmit, per la qual cosa vam sol·licitar informe al SERVEF.

En la seua comunicació, l'Administració ens informava en el següent sentit:

- L'Ordre, de 15 de juliol de 1999, del Ministeri de Treball, va establir les bases de concessió de subvencions públiques per al foment del desenvolupament local, que havien de gestionar-se a través de l'Institut Nacional d'Ocupació. D'altra banda, el Reial Decret 2673/1998, d'11 de desembre, va comportar el traspàs de competències a la Comunitat Valenciana de les funcions que en matèria de treball, d'ocupació i de formació fins a este moment realitzava l'INEM.
- Com a resultat d'això anterior, el SERVEF va assumir la competència en la matèria en la gestió de les subvencions públiques per al foment del

desenvolupament local. Este procés es va culminar amb l'aprovació de l'Ordre, de 29 de desembre de 2003, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

- Respecte de la contractació dels agents de desenvolupament local assenyalava l'informe que esta haurà d'atenir-se a allò establert en les ordres, és a dir, a través d'oferta genèrica a l'oficina del SERVEF que corresponga al municipi en el qual es produïska la provisió, oferta a la qual podran concórrer totes aquelles persones inscrites en esta oficina que complisquen els requisits assenyalats per les ordres.
- Quant a la durada, les ordres es limiten a fixar el període de durada de la subvenció que serà com a màxim de quatre anys, independentment que, transcorregut este període, els ajuntaments puguen mantenir als agents empleats.

Vam donar trasllat de l'informe esmentat a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava convenient, presentara al·legacions, i així ho va fer, en el sentit de reafirmar-se en la seua denúncia, i va manifestar la seua contrarietat pel que havia assenyalat el SERVEF.

Així, doncs, arribats en este punt, vam tancar la queixa a partir de les dades que constaven en l'expedient.

Respecte de la primera de les irregularitats que denunciava, “la contractació a través d'oferta genèrica, i no pública”, li signifiquem el següent:

L'art. 91 de la Llei 7/1985, de bases del règim local, assenyalava “les corporacions locals han de formular públicament la seua oferta d'ocupació” ara bé, continua la norma “ajustant-se als criteris establerts en la normativa bàsica estatal”.

En este sentit, la normativa bàsica a la Comunitat Valenciana no és estatal, sinó autonòmica, materialitzada en el Decret Legislatiu, de 24 d'Octubre de 1995, de la funció pública valenciana, l'àmbit d'aplicació de la qual, segons el seu art. 1, inclou l'administració local dins del territori de la Comunitat. Esta llei es completa pel Decret 33/ 1999, de 9 de març, reglament de selecció, provisió de llocs de treball i carrera administrativa.

Segons l'art. 17.1 d'este reglament, “els nomenaments del personal funcionari interí a què es referix l'art. 5 de la Llei de la funció pública valenciana i les contractacions temporals previstes en el conveni col·lectiu per al personal laboral al servei de l'administració del Consell de la Generalitat, s'han de realitzar per l'òrgan competent d'entre les borses constituïdes a este efecte, segons les normes de constitució i funcionament que es dicten pel conseller que tinga atribuïda la competència en matèria de funció pública, que possibiliten la màxima agilitat en la selecció, amb observança dels principis d'igualtat, de mèrit, de capacitat i de publicitat, i prèvia negociació amb les organitzacions sindicals més representatives en els termes previstos en la Llei 9/1987, de 12 de juny”.

La formació de borses de treball per a la provisió de llocs de treball de caràcter temporal, és per tant la regla general, però no l'única. Nombrosa jurisprudència avala l'opció adoptada pel legislador, a fi de contractar a través dels aturats inscrits al SERVEF.

En este sentit, en contra d'allò expressat per l'autor de la queixa, la Sentència de 14 de juliol de 2002 del TSJ de Castella-la Manxa assenyala davant un supòsit de fet similar que “no és possible fer una interpretació del procediment de l'article 9 de l'Ordre, de 15 de juliol de 1999 (ex. art. 19 de l'Ordre, 29 de desembre de 2003, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació) contrària als principis constitucionals i preceptes esmentats (referint-se a l'art. 91 de la Llei de bases del règim local)... És cert que s'hi plantejaria una indubtable col·lisió per la limitació de l'oferta d'ocupació només a aturats inscrits. Ara bé, que la selecció haja de fer-se mitjançant la prèvia presentació d'oferta genèrica no necessàriament hauria d'impedir que la selecció es fera amb publicitat”, per tant, si l'oferta genèrica té suficient publicitat, no vulnera cap dret constitucional.

Quant al segon dels motius de la reclamació, la durada excessivament limitada de la subvenció, si bé és cert que, a causa de l'amplitud de les seues funcions, pot ser que no hi haja temps material suficient per a executar-les, també ho és que, no pot pretendre consolidar la seua situació laboral amb l'Administració sense complir els tràmits fixats per la normativa de la funció pública per al seu ingrés, ja que, en este sentit, la llei és clara; solament s'hi podrà accedir de dos maneres: mitjançant la superació de proves selectives, concurs-oposició o oposició.

Així doncs, en conclusió, vam tancar la queixa, ja que del detallat estudi d'esta i de la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques contràries als drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa.

5. CONSUM

En esta matèria la tasca d'esta institució se centra, bàsicament, a comprovar que l'actuació de les administracions públiques competents en matèria de consum ha estat correcta.

Així, en la queixa núm. 041124, es va supervisar l'actuació de l'Oficina Municipal (OMIC) dependent de l'Ajuntament de València, i en la queixa núm. 041100 la de l'OMIC de l'Ajuntament d'Alacant.

En la queixa núm. 041124 el seu autor denunciava les empreses Uni2 Telecomunicacions i Telefònica amb relació a un contracte que qualificava de fraudulent. Segons ens indicava s'havia dirigit a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de València per denunciar-hi els fets.

Amb caràcter previ, vam recordar a l'autor de la queixa que no entrava en les nostres competències conèixer qüestions purament privades entre particulars, com és el cas que ens exposava entre l'autor de la queixa i l'empresa Uni2 Telecomunicacions.

Efectivament, el Síndic de Greuges té solament competències per a supervisar les actuacions de les diverses administracions públiques valencianes, i no pot intervenir en assumptes en els quals aquelles no hagen intervingut per falta de facultats per a fer-ho.

No obstant això, en considerar que la queixa reunia els requisits exigits en la Llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit, a l'efecte de supervisar l'actuació de l'Oficina Municipal d'Informació i Defensa del Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de València.

Una vegada rebuda la comunicació de la referida corporació local, esta ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

- Que la reclamació contra Uni2 Telecomunicacions va tenir entrada en l'OMIC en data de 28 de maig.
- Que, en data 2 de juny, l'OMIC va dirigir un escrit a l'empresa denunciada, en què li ofería una sèrie de possibilitats d'acció per a solucionar el problema plantejat.
- Que, en data 22 de juny (registre d'entrada en l'OMIC, 24 de juny), l'empresa denunciada informava que s'havia donat ordre des del Departament/Direcció de Clients de no activar la línia.
- En data 29 de juny, l'OMIC el va informar del resultat de la mediació i de l'arxivament del seu expedient.

Vam donar trasllat de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava convenient, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer, en el sentit d'exposar-nos que el problema, per contra del que entenia l'OMIC, no estava solucionat, atés que l'empresa Uni2 Telecomunicacions li va notificar una factura per un import de 3,09 euros pel consum del període comprés entre els dies 4 a 30 de juny.

Arribats en este punt, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i de la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris. En este sentit, enteníem que l'actuació de l'OMIC de l'Ajuntament de València havia estat ajustada a dret.

Pel que fa a la factura datada del 13 de juliol (notificada en data 27 de juliol) per un import de 3,09 euros, vam suggerir a l'autor de la queixa que, si ho considerava oportú, es dirigira novament a l'OMIC.

Finalment, amb relació a les manifestacions de contracte fraudulent (“queixa per engany, desinformació i coaccions en contracte fraudulent oferit per Uni2 Telecomunicacions”) vam informar l'autor de la queixa que podia acudir en consulta a un advocat de la seua lliure elecció, que l'informaria de les vies adequades per a obtenir una millor defensa dels interessos que pretenia.

En relació amb la queixa núm. 041100, el seu autor substancialment exposava que havia adquirit una peça de roba, concretament una brusa, en un establiment comercial de la ciutat d'Alacant. Després d'observar una deficiència en este article va resoldre retornar-lo, i a la botiga no li ho van permetre. Per este motiu va decidir recórrer a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

En el seu escrit de queixa denunciava irregularitats en la tramitació de l'expedient iniciat davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament d'Alacant.

Admesa a tràmit la queixa, l'OMIC ens va informar, entre d'altres qüestions, del següent:

- Que l'autor de la queixa va presentar reclamació davant l'OMIC el 4 de febrer de 2004, contra un establiment comercial, cosa que va motivar l'obertura d'expedient.
- Que, admesa la reclamació, el 16 de febrer es va girar, per part d'esta Oficina, visita d'inspecció a l'establiment denunciat, “a fi de realitzar una actuació medidora amb l'empresa reclamada i comprovar el compliment de la normativa vigent en matèria de consum”. Durant la visita es va proposar sotmetre a la Junta Arbitral de Consum la resolució de la controvèrsia, i la resposta del comerciant va ser negativa.
- No obstant això, i considerant l'OMIC que la política de l'establiment en matèria de canvis podia no ser adequada, es va comunicar al titular de l'activitat per correu certificat amb justificant de recepció, i es va proposar a més l'arbitratge com a solució a la controvèrsia. La comunicació no es va contestar.
- Que en no rebre cap resposta, el 29 de març es gira novament visita a l'establiment. Mitjançant acta s'informa el titular de l'establiment de les conclusions de l'Oficina (favorables al canvi), i se li suggerix una solució amistosa del conflicte. Novament el reclamat no contesta al requeriment.
- Que, el 21 d'abril, se li reitera el requeriment per correu certificat amb justificant de recepció, i el requerit no aporta cap solució.
- Que, el 25 de maig, es comunica a l'autor de la queixa per correu certificat amb justificant de recepció, que els requeriments no han estat contestats i que s'iniciaria el procediment d'aplicació de sancions.
- Que, el 21 de juny, s'incoa l'expedient d'aplicació de sanció per falta greu, el qual va ser notificat al titular l'1 de juliol.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara al·legacions, i així ho va fer, hi va manifestar la seua satisfacció amb el procediment d'aplicació de sanció iniciat.

Així doncs, i a la vista de les actuacions fetes per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i de l'escrit d'al·legacions, vam procedir concloure les nostres investigacions, atés que s'apreciava que l'administració de referència anava a procedir a la solució del problema.

6. TRANSPORTS

En el moment d'elaboració d'este informe anual continuen tramitant-se les queixes núm. 041707 i 041708, en les quals els seus autors manifestaven que en la pàgina web oficial de la Conselleria d'Infraestructures i Transports s'informava erròniament del termini establert per a la presentació d'instàncies per a la convocatòria de renovació de "Conseller de Seguretat de Mercaderies Perilloses".

En l'adreça d'Internet, www.cop.gva.es/espa/transportes/pruebas/consejeros/tran_agent.htm, s'indicava clarament que el termini de presentació de sol·licituds de la segona convocatòria per a renovació era de l'1 al 20 d'octubre.

Els interessats es van presentar a les dependències de la Conselleria per a sol·licitar l'imprés normalitzat d'inscripció, i aleshores se'ls va comunicar que el termini havia estat modificat per una disposició addicional, i s'havia avançat un mes, per la qual cosa quedaven fora de termini.

Sol·licitaven que, en haver estat perjudicats per una informació errònia imputable a la Conselleria, per no modificar este termini en la pàgina web, fins al punt que havien perdut la seua titulació de conseller de seguretat, es respectara el citat termini de preinscripció que figurava en la pàgina web, i se salvara així l'error comés.

Informaven finalment que amb data 1 d'octubre la Conselleria havia actualitzat la pàgina web, on figurava ara el termini de l'1 al 20 de setembre, cosa que és absurda ja que este termini va finalitzar abans de la modificació. S'ha volgut amb això rectificar un error ja irrectificable. Els interessats acompanyaven còpia d'esta pàgina web per a la seua comprovació, on figurava el termini erroni.

7. COL·LEGIS PROFESSIONALS

Durant el mes de març de 2004, van tenir entrada en esta institució els escrits de queixa núm. 040666 i acumulats, en els quals els seus autors substancialment denunciaven l'actitud de la Junta de Govern del Col·legi Oficial de Protèctics Dentals, amb seu a València, davant la petició de segregació de la Delegació del Col·legi a Alacant i la seua voluntat de constituir-se com a col·legi professional autònom i independent.

A conseqüència d'esta sol·licitud, els autors de les queixes denunciaven la negativa de la Junta de Govern del Col·legi de realitzar una convocatòria "de l'Assemblea General Extraordinària en el termini d'un mes des de la sol·licitud", per la qual cosa, en definitiva, pretenia que s'acrediten "les raons que motiven l'incompliment dels Estatuts

del Col·legi Oficial de Protètics Dentals de la Comunitat Valenciana, i els cominava al fet que complisquen els seus estatuts en garantia dels drets i interessos dels seus col·legiats i no posaren traves i impediren o coartaren les seues llibertats, una actuació que ha de ser contrària a la que s'espera d'una administració corporativa”.

L'art. 36 de la Constitució estableix que “la llei regularà les peculiaritats pròpies del règim jurídic dels col·legis professionals i l'exercici de professions titulades. L'estructura interna i el funcionament dels col·legis han de ser democràtics”.

La Llei 2/1974, de 13 de febrer (parcialment reformada per la Llei 74/1978, de 26 de desembre), configura els col·legis professionals com a corporacions de dret públic, subjectes a dret administratiu, a les quals encomana la funció de representació exclusiva dels col·legiats, i destaca en el seu art. 1, “la defensa dels interessos exclusius dels col·legiats”.

Per la seua part, la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, per la qual s'aprova l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, recull, en el seu art. 31.22, entre les competències exclusives de la Generalitat Valenciana, la relativa a col·legis professionals i l'exercici de professions titulades.

D'acord amb això anterior, es va aprovar la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1997, de 4 de desembre, de col·legis professionals de la Comunitat Valenciana.

L'art. 1 d'esta Llei estableix que els col·legis professionals es regixen per la Llei 6/1997, pels seus estatuts i pels seus reglaments de règim interior. En este sentit, l'Estatut del Col·legi Oficial de Protètics Dentals de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 2, assenyala la seua submissió a la legalitat vigent: autonòmica, estatal i comunitària; així mateix ressenya que “el funcionament i l'estructura han de ser en tot cas democràtics”.

El Síndic de Greuges, d'acord amb l'art. 24 de l'Estatut d'Autonomia, és l'encarregat de vetllar pels drets i per les llibertats compreses en el títol I de la Constitució (entre els quals es troba l'art. 36) en l'àmbit territorial i competencial de la Generalitat.

D'acord amb el que acabem d'exposar, i considerant que les queixes reunien els requisits exigits en la Llei reguladora d'esta institució, estes van ser admeses a tràmit.

Després de l'admissió, vam sol·licitar informe del Col·legi Oficial de Protètics Dentals de la Comunitat Valenciana sobre la realitat dels fets i d'altres circumstàncies concurrents en este supòsit.

En data 13 d'abril va tenir entrada al registre d'esta institució l'informe del Col·legi Professional.

Del referit informe, en vam donar trasllat als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven convenient, presentaren escrit d'al·legacions, com així van fer durant els mesos d'abril i de maig de 2004.

A través d'escrit datat el 7 de juny, registre d'entrada en esta institució de 15 de juny, el Col·legi Oficial de Protètics Dentals de la Comunitat Valenciana ens informava de l'existència d'una querella contra el president del Col·legi que ha donat lloc a les diligències prèvies 1942/04 del Jutjat d'Instrucció núm. 4 de València. En este sentit, i d'acord amb allò previst en l'art. 17.2 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, ens sol·licitaven la suspensió de les nostres actuacions.

D'acord amb això anterior, vam informar els autors de les queixes que resultava constatable que s'havia interposat recurs jurisdiccional pels mateixos fets motiu d'este expedient.

En este sentit, disposa l'art. 17.2 de la Llei 11/88, per la qual ens regim, que el Síndic de Greuges “no entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva i el suspendrà si, iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant els tribunals ordinaris sobre els mateixos fets”.

En conseqüència, vam suspendre la tramitació de la queixa. Esta limitació legal radica en l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial consagrada constitucionalment, que obliga que cap altre poder o autoritat distinta dels òrgans judicials pugua pronunciar-se sobre els assumptes sotmesos a estos.

Alhora, vam informar als autors de les queixes que una vegada que recaiga resolució jurisdiccional definitiva en les actuacions judicials en curs, si considera que concorre alguna circumstància que aconselle la intervenció d'esta institució, de nou podria plantejar-nos l'assumpte.

D'acord amb allò informat en el paràgraf anterior, al mes d'octubre de 2004 va tenir entrada en esta institució un nou escrit dels autors de la queixa núm. 040666 i acumulades, en el qual sol·licitaven la seua reobertura, atés que el procés judicial havia finalitzat. Atenent a la petició dels autors de la queixa, hem reobert les queixes amb el núm. 041916, que a hores d'ara es troba en tràmit.

8. TURISME

Cal destacar, en este sector de l'actuació administrativa, el tancament de la queixa núm. 030884, en la qual vam supervisar l'actuació de l'Agència Valenciana de Turisme.

En la queixa núm. 030084, la seua promotora, substancialment, feia referència a irregularitats en el procediment iniciat, en data 23 de gener de 2003, davant el Servei Territorial de l'Agència Valenciana de Turisme a València, un procediment iniciat com a conseqüència d'uns fets ocorreguts al seu fill en un viatge organitzat per una empresa del sector.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en la Llei reguladora d'esta institució, esta va ser admesa a tràmit, amb la qual cosa vam sol·licitar informe de

l'Agència Valenciana de Turisme amb l'objecte de contrastar les al·legacions fetes en el seu escrit.

Vam donar l'oportú trasllat a l'autora de la queixa del contingut de l'informe rebut a fi que, si ho consideraven convenient, presentaren escrit d'al·legacions, i així ho va fer.

En el seu informe l'Administració ens indicava, entre altres qüestions, que després d'intentar la mediació amb l'empresa denunciada “per part de l'instructor es va proposar l'arxivament provisional de les diligències prèvies, per estimar la no-existència d'una presumpta infracció a la normativa turística”. Així mateix, s'indicava en este informe que es va informar l'autora de la queixa de la competència de la jurisdicció ordinària dels tribunals de justícia quant al presumpte robatori o furt.

En este sentit vam informar l'autora de la queixa que el Síndic de Greuges té competència amb relació a l'actuació de l'Administració pública valenciana.

En este sentit, en el cas plantejat, la nostra intervenció es limita únicament a estudiar l'actuació de l'Agència Valenciana de Turisme, i no podem intervenir en assumptes jurídicoprivats que es puguen plantejar entre l'autora de la queixa i l'empresa denunciada.

En definitiva, del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

9. AGRICULTURA I PESCA

Continua tramitant-se la queixa núm. 041466 en la qual el seu autor, en representació d'una mercantil aqüícola, ens exposava que havia sol·licitat a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació una ajuda a càrrec de fons IFOP per a comercialització en origen de pesca i aqüicultura, concretament per a una planta de manipulació i comercialització de peix en la qual classificar-lo i encaixar-lo, i disposar-lo per a ser venut.

Una vegada instruït l'expedient corresponent, la Conselleria va dictar resolució el 6 de setembre i va denegar l'ajuda per entendre que l'activitat projectada es trobava dins del concepte d'indústria agroalimentària i quedava fora de l'àmbit de l'Ordre de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, de 15 de setembre de 2000.

Admesa a tràmit la queixa, i després d'un detallat estudi d'esta, de l'informe remès de la Conselleria, així com de la normativa estatal i comunitària en la matèria, vam concloure amb la recomanació a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació que revocara la seua resolució de data 6 de setembre de 2004, recaiguda en l'expedient, i en dictara una altra en la qual es referira a si la petició reuneix els altres requisits per a ser concedida, sense apreciar com a causa excloent que es tracte d'ajudes per a mesures de

comercialització i transformació. Del contingut íntegre de la resolució donem compte en l'annex corresponent d'este Informe.

10. UNIVERSITATS

En el moment d'elaboració d'este Informe anual continua la tramitació de la queixa núm. 041188.

En esta, un alumne de la Universitat d'Alacant substancialment ens exposava que, al mes d'octubre de 2004, va acudir al Registre General de la Universitat amb la intenció de presentar un escrit dirigit a l'Administració de la Generalitat Valenciana, concretament a la Direcció General de Relacions amb les Corts i Secretaria del Govern dependent de Presidència de la Generalitat.

Segons ens indicava l'autor de la queixa, l'escrit no li va ser acceptat per al·legar, per part dels responsables del Registre, que ells “no són finestreta única”. Admesa a tràmit la queixa, s'ha sol·licitat el preceptiu informe a l'Administració.

11. ESPORTS

En la queixa núm. 040043, el seu autor denunciava retards del Centre de Desenvolupament Marítim a resoldre la sol·licitud d'autorització per a l'obertura d'un centre de busseig a Benidorm.

Sense perjudici que el text íntegre de la resolució apareix en l'annex corresponent d'este Informe, vam recordar a la Conselleria d'Infraestructures i Transports el deure legal de complir amb escrupolosa diligència els terminis per a resoldre que queden establits en els procediments administratius aplicables, amb la finalitat de no crear indefensió i possibles lesions en qui inicien el procediment. L'Administració va acceptar la recomanació.

D'altra banda, en la queixa núm. 040977, el seu autor ens manifestava la seua disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de Carlet que les instal·lacions esportives municipals estigueren disponibles únicament per a l'ús de l'Escola Municipal de Futbol de Carlet, ja que, segons el seu parer, considerava que es discriminaven injustament la resta d'associacions esportives existents al municipi, les quals es veien impedides de poder utilitzar les instal·lacions.

A fi de contrastar estes afirmacions, vam requerir informe a l'Ajuntament de Carlet sobre les raons d'utilitat pública i interès social que justifiquen la impossibilitat d'utilitzar les instal·lacions esportives per part d'altres associacions distintes a l'Escola Municipal de Futbol.

L'Ajuntament, en contestació al nostre requeriment, efectua, entre d'altres que no són al cas, les consideracions següents:

“Durant diversos anys este Ajuntament ha hagut d'atendre els problemes i les diferències dels clubs de futbol. A la vista que no podia haver-hi reconciliació possible que evitara els enfrontaments personals entre els pares, que redundava en perjudici de l'esport, de la cordialitat, del bon ambient esportiu, de l'educació cívica entre joves i pares, este Ajuntament va decidir assumir i unificar les dos escoles de futbol en una de sola. Esta decisió va ser avalada pel beneplàcit de la majoria de pares. La solució va ser crear el Club EMF Carlet, al qual es van inscriure més de 200 joves de Carlet amb la finalitat d'educar els joves en l'esport i crear un ambient favorable per poder-ho dur a terme. D'esta manera, quedava conformada una escola de tots i per a tots els ciutadans que desitgen col·laborar junts per a millorar l'esportivitat.

En el moment que l'autor de la queixa sol·licita les instal·lacions esportives municipals per a ser utilitzades per 7 joves aproximadament, este Ajuntament li respon que estes dependències estan cobertes tots els dies i en diferents horaris per més de 10 equips (alevins, cadets, benjamins, etc.). A més, els conserges tenen també coberts els horaris laborals, per la qual cosa no es pot atendre la seua petició i se li convida que integre el seu fill i els altres pocs adolescents al Club EMF Carlet.

Este Ajuntament fa la programació de totes les activitats esportives al principi de cada temporada, per a així poder donar cabuda a totes les sol·licituds de tots els clubs, associacions culturals, socials, etc.”

L'informe de l'Ajuntament acaba afirmant que vetla, sufraga econòmicament i manté unes instal·lacions esportives en perfectes condicions, obertes a tots els ciutadans de Carlet i que són utilitzades per totes les associacions esportives i culturals, sempre que hi haja una prèvia planificació i organització dels horaris.

Després d'un detallat estudi del contingut de la queixa i de la normativa vigent en la matèria, vam suggerir a l'Ajuntament de Carlet que, sense més demora, adoptara les mesures necessàries perquè en la programació i planificació de l'ús de les instal·lacions esportives municipals es tinga en compte la sol·licitud presentada pel club Carlet Futbol Base, i que el repartiment de la seua utilització s'efectue de forma equitativa i proporcional, de tal manera que cap associació esportiva es veja impedida a utilitzar les instal·lacions esportives públiques.

En el moment de tancar l'elaboració d'este Informe, no hem rebut resposta de l'administració al nostre suggeriment, el text íntegre del qual apareix en l'annex corresponent d'este informe.

XI. QUEIXES NO ADMESES I LES SEUES CAUSES

Introducció

Tal com és habitual, el criteri seguit pel Síndic de Greuges és explicar als interessats les raons de la no-admissió de les seues queixes i, si escau, orientar-los sobre les vies adequades per a satisfer les seues pretensions, i analitzar totes les reclamacions amb un criteri ampli, favorable, en cas de dubte, a la seua admissió.

Al llarg de l'any 2004 la institució va inadmetre a tràmit 240 queixes, algunes acumulades, a més d'unes altres 55 que van ser arxivades davant la impossibilitat d'iniciar les investigacions corresponents, atés que els interessats no aportaven les dades que els havíem sol·licitat.

La decisió de la institució de no iniciar una investigació sobre algunes queixes està motivada, en uns casos, perquè no reuniten els requisits formals o els objectius suficients per a iniciar una investigació i, en uns altres, perquè des que són formulades s'hi constata la inexistència d'una actuació pública irregular que justifique la intervenció del Síndic de Greuges.

Donem compte en este capítol de les queixes que, per una causa o per una altra, no van ser admeses:

1. Queixes formulades per autoritats administratives en matèries relacionades amb les seues competències

Per esta causa van ser inadmeses 29 queixes.

L'art. 10 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges disposa que tota persona natural o jurídica que invoque un interès legítim podrà dirigir-se a esta institució, amb l'excepció prevista en el paràgraf segon, en el qual s'establix que “no podran presentar queixa davant el Síndic de Greuges les autoritats administratives en aquells assumptes sobre els quals tinguen competència.”

És per això que no van ser admeses les queixes que van ser formulades per membres de governs municipals o d'òrgans de govern de centres docents, ja que els conflictes que sorgixen entre les autoritats locals sobre la legalitat o l'oportunitat dels seus actes, i que no poden ser resolts en els termes democràtics que definixen el govern municipal, tenen una via específica de solució en la via judicial, però no són objecte d'investigació per esta institució, i les queixes formulades per membres d'òrgans de govern dels centres docents, director, claustre de professors, consell escolar, etc. van ser inadmeses pels mateixos motius.

Conseqüentment amb el que acabem d'exposar, vam determinar la inadmissió de les queixes següents:

- Queixes núm. 040030, 040087, 040168, 040182, 040316, 040523, 040618, 040656, 040788, 040792, 040819, 040873, 040966, 041027, 041205, 041291, 041408, 041443, 041473, 041542, 041712, 041794, 041819, 041829, 041853, 042006, 042026, 042114 i 042142.

2. Queixes extemporànies

Per este motiu van ser inadmeses 8 queixes, ja que havia transcorregut, a l'excés, el termini d'un any des que els fets objecte de les queixes van ser coneguts pels interessats i van desplegar tots els seus efectes, i de conformitat amb l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució. En esta situació es trobaven les queixes referenciades amb els números 040627, 040783, 041076, 041307, 041513, 041526, 041745 i 042162.

3. Assumptes *sub iudice*

En un total de 39 queixes es va donar la circumstància que havien estat resoltes en els tribunals de justícia o que estaven pendents de resolució judicial, per la qual cosa van ser inadmeses, ja que el Síndic de Greuges no té competències per a revisar les resolucions dictades per jutges i tribunals en l'exercici de les seues funcions jurisdiccionals, sobre la base del principi, constitucionalment consagrat, a la independència del poder judicial, que obliga que cap altre poder o autoritat distinta dels òrgans judicials pugua pronunciar-se sobre els assumptes sotmesos a jutges i tribunals. A

més, de conformitat amb l'art. 17.2 de la Llei reguladora d'esta institució, el Síndic de Greuges no pot entrar en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals hi ha pendent una resolució administrativa o judicial definitiva, i l'haurà de suspendre si, una vegada iniciada la seua actuació, una persona interessada interposa una denúncia, querrela o demanda.

És per això que es va determinar la inadmissió de les queixes següents, en les quals es van apreciar estes dos circumstàncies:

- Queixes núm. 040028, 040057, 040161, 040289, 040569, 040655, 040679, 040756, 040775, 040804, 040840, 040850, 040855, 040975, 040999, 041003, 041004, 041116, 041020, 041251, 041337, 041378, 041405, 041521, 041536, 041567, 041610, 041665, 041704, 041736, 04178, 041807, 042001, 042085, 042112, 042160, 042050, 042172 i 042184.

4. Queixes sobre qüestions juridicoprivades

Durant l'any 2004 es van presentar en esta institució 49 queixes en què no apareixia involucrada, ni directament ni indirectament, cap administració pública valenciana, i en les quals s'exposaven diverses qüestions privades entre particulars i que, en algun cas, també havien estat sotmeses a jutges i tribunals; per això la causa d'inadmissió va ser doble. Fonamentalment estes queixes feien referència a discrepàncies amb entitats financeres, problemes interns de diverses comunitats de propietaris, l'actuació de professionals, conflictes sorgits en procediments de separació matrimonial o qüestions hereditàries, entre d'altres.

A este bloc pertanyen les queixes següents:

- Queixes núm. 040009, 040062, 040099, 040153, 040404, 040408, 040428, 040640, 040684, 040688, 040703, 040730, 040859, 040915, 040936, 040991, 041029, 041034, 041042, 041062, 041075, 041084, 041358, 041413, 041517, 041520, 041527, 041531, 0471536, 041614, 041631, 041632, 041633, 041634, 041635, 041636, 041723, 041733, 041784, 041793, 041897, 041909, 041918, 041921, 041936, 042014, 042025, 042068 i 042123.

A tots els promotors d'estes queixes inadmeses, després de l'explicació corresponent sobre la nostra falta de competència en les qüestions que van sotmetre a la nostra consideració, els vam proporcionar orientació per a la satisfacció de les seues pretensions.

5. Inexistència de pretensió concreta

En este epígraf informem sobre aquelles queixes que, per la seua inconcreció o per reflectir opinions i/o declaracions generals, sense cap delimitació de fets susceptibles de ser investigats, no van ser admeses a tràmit. Són les que relacionem a continuació:

- Queixes núm. 040368, 040473, 040617, 041111, 041173, 041329, 041418, 041647, 041721 i 041890.

6. Falta de fonament de les queixes o inexistència d'irregularitat administrativa

En este apartat incloem aquelles queixes en què no vam observar una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges, i vam indicar als seus promotors que la mera disconformitat amb disposicions legals vigents o el desacord amb una resolució administrativa o amb els criteris d'organització i funcionament dels serveis públics no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Les queixes inadmeses per esta causa van ser les següents:

- Queixes núm. 04000, 040031, 040061, 0400301, 0400303, 040425, 040426, 040475, 040476, 040481, 040516, 040532, 040643, 040716, 040798, 040835, 040987, 040989, 041013, 041077, 041102, 041109, 041110, 041189, 041219, 041232, 041269, 041333, 041366, 041372, 041381, 041383, 041423, 041452, 041474, 041485, 041487, 041502, 041503, 041522, 041533, 041549, 041535, 041587, 041603, 041604, 041637, 041643, 041690, 041758, 041802, 041806, 041855, 041885, 041898, 041917, 041927, 041935, 041962, 042017, 042018, 042019, 042067, 04205 i 042104.

7. Queixes arxivades per falta de remissió de dades sol·licitades als interessats o desistides per estos

Incloem ací la relació d'aquelles queixes que, una vegada transcorregut un temps prudencial sense que els interessats esmenaren o aportaren les dades complementàries que prèviament els havíem sol·licitat, imprescindibles per a iniciar una investigació, van haver de ser arxivades; també aquelles en què els seus promotors van manifestar expressament la seua voluntat de desistir-ne abans que ens haguérem pronunciat sobre la seua admissió a tràmit, a més de les queixes anònimes o aquelles que prèviament havien estat admeses pel Defensor del Poble:

- Queixes núm. 040038, 040040, 040122, 040148, 040210, 040213, 040219, 040299, 040366, 040427, 040519, 040657, 040678, 040693, 040705, 040715, 040789, 040800, 040832, 040841, 040843, 040874, 040971, 040979, 041006, 041050, 041125, 041145, 041202, 041229, 041242, 041280, 041343, 041346, 041359, 041370, 041377, 041430, 041445, 041450, 041467, 041505, 041532, 041550, 041563, 041573, 041580, 041598, 041680, 041851, 041902, 041925, 041932, 041980 i 042007.

8. Altres supòsits d'inadmissió

Destaquem en este epígraf aquelles queixes que per motius diversos no van ser admeses i que tenien com a denominador comú el fet que les qüestions plantejades pels seus

promotors excedien l'àmbit competencial determinat per la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, i que feien referència a la petició d'ajudes econòmiques al Síndic, un escàs termini perquè l'Administració resolga les peticions dels interessats, qüestions tecnicocientífiques, històriques o de discrecionalitat tècnica alienes a les funcions que el Síndic de Greuges té encomanades.

Este va ser el cas de les queixes següents:

- Queixes núm. 040012, 040063, 040064, 040065, 040066, 040067, 040068, 040069, 040070, 040071, 040072, 040159, 040617, 040819, 040970, 041062, 041084, 041101, 041111, 041181, 041220, 041358, 041491, 041567, 041587, 041603, 041604, 041648, 041653, 041704, 041721, 041784, 041785, 041793, 041879, 041915, 041921, 041927 i 042112.

CAPÍTOL SEGON

QUEIXES REMESES
AL DEFENSOR DEL POBLE

XII. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

Introducció

Donem compte en el present capítol d'aquells escrits formulats pels ciutadans valencians davant del Síndic de Greuges i que, per afectar administracions públiques diferents de la Generalitat Valenciana i que no estan integrades en l'Administració local, van haver de ser trameses a altres institucions defensores dels drets i llibertats fonamentals recollits en el Títol I de la nostra Norma Suprema i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, atés que són alienes a l'àmbit competencial que la Llei 11/1988 de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, atorga a esta institució, i que en el seu art. 13 exclou de la nostra competència, com són l'Administració de l'Estat en tots els ordres i àmbits, i específicament les administracions de justícia i la militar, la competència de les quals correspon al Defensor del Poble, excepció feta de les institucions anàlogues de les comunitats autònomes, amb independència que a la Generalitat Valenciana corresponguen competències executives o de desenvolupament normatiu.

En definitiva, l'actuació d'esta institució pel que fa a les queixes relatives a l'Administració de l'Estat està delimitada pels apartats 2 i 3 de l'art. 12 i 14 de la Llei 11/1988, en concordança amb la Llei 36/1985, de 6 de novembre, en la qual es regulen les relacions del Defensor del Poble i les figures semblants de les diverses comunitats autònomes.

En conseqüència, les funcions desenvolupades sobre això pel Síndic de Greuges se centren a assessorar i informar directament el ciutadà que es dirigeix a esta institució per rebre informació a fi de presentar una denúncia davant aquelles administracions, rebre'n la queixa i, una vegada qualificada, remetre-la al Defensor del Poble.

A continuació, en el procés de tramitació de l'expedient, es mantenen relacions de coordinació, es rep de la institució estatal informació sobre l'expedient i, finalment, sobre la resolució que posa fi a la investigació.

No obstant això, el Síndic de Greuges continua intervenint respecte d'aquelles queixes que exigixen una actuació urgent, que, en alguns casos, fa innecessària la ulterior remissió al Defensor del Poble, ja que queden resoltes per les gestions realitzades.

Esta situació es verifica particularment en expedients de queixa relatius a estrangeria, en els quals la immediatesa i proximitat del Síndic de Greuges als fets determina que la nostra intervenció pugua evitar que una eventual resolució favorable als interessos dels promotors poguera arribar quan la seua efectivitat pràctica quedara anul·lada per haver-se acordat l'expulsió, per exemple, dels interessats.

En este sentit, han estat constants, igual que en exercicis anteriors, les relacions, contactes i col·laboració del Síndic de Greuges amb el moviment associatiu a favor de la immigració, diverses ONG i subdelegacions del Govern en nom de contribuir a agilitar els procediments sobre residència i treball, reagrupació familiar, visats, etc., així com a millorar les infraestructures de les diverses oficines d'estrangeria ubicades a la Comunitat Valenciana i que es van veure col·lapsades pels successius procediments de regularització d'immigrants.

En definitiva, donem compte en este capítol de les queixes remeses durant l'any 2004 al Defensor del Poble o a institucions anàlogues a fi de completar les qüestions que durant l'exercici 2004 van generar greuges als ciutadans valencians.

I en este sentit, hem dirigit les 248 queixes següents al Defensor del Poble estatal.

1. MINISTERI D'ECONOMIA I HISENDA

1.1. Economia

Queixa núm. 040049, reclamació d'indemnització de danys i perjudicis a causa de desperfectes provocats per una patrulla de vigilància duanera.

Queixa núm. 041068, honoraris reclamats a l'Administració per un perit.

Queixa núm. 041351, discrepància amb una entitat financera.

1.2. Hisenda

1.2.1. Cadastre

Queixa núm. 041284, lliurament de plànols d'unes parcel·les.

Queixes núm. 040582, 040955 i 041848, discrepàncies amb la valoració d'immobles.

Queixes núm. 040607 i 040750, sobre la falta d'informació per part de la Gerència Territorial del Cadastre d'Alacant.

Queixa núm. 041391, falta de resposta davant d'un recurs de reposició de Cadastre.

Queixa núm. 040848, revisió de plànols de parcel·les per il·legalitats en la seua modificació.

1.2.2. Tributs i sancions

Queixa núm. 040305, falta de resposta del Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València.

Queixes núm. 040917, 041441, 041518, 041956, 042183 i 042198, irregularitats tributàries.

Queixa núm. 040978, sol·licitud d'anul·lació de sancions de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

Queixes núm. 041827 i 042010, irregularitats en la declaració del IRPF.

1.2.3. Altres

Queixes núm. 040214, 040644, 041049 i 041310.

2. MINISTERI D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

2.1. Educació

Queixa núm. 040370, no-homologació de títol universitari en la CEE.

Queixes núm. 040761 i 040813, relatives a beques i ajudes a l'estudi.

Queixes núm. 040885, 041605, 041872 i 042121, disconformitat amb la utilització de l'idioma (castellà-valencià).

Queixa núm. 041175, disconformitat amb la correcció d'un examen.

2.2 Cultura

Queixa núm. 040371, comissió que sol·licita una sèrie de propostes per a l'eradicació de la violència de gènere.

Queixa núm. 041178, queixa sobre jaciment arqueològic.

2.3 Esports

Queixa núm. 041091, negativa de la Federació Espanyola de Natació a lliurar un trofeu.

3. MINISTERI DE JUSTÍCIA

3.1. Disconformitat amb el contingut, actuacions i/o resolucions judicials

Queixes núm. 040008, 040018, 040060, 040074, 040537, 040157, 040171, 040285, 040525, 040529, 040635, 040648, 040771, 040862, 040946, 040950, 041059, 04112, 041227, 041382, 041393, 041429, 041571, 041581, 041668, 041764, 041799, 041826, 041832, 041847, 041862, 041946, 041954, 041976, 041988, 041993, 042000, 042086, 042145, 042189 i 042191, en les quals es denunciaven irregularitats en l'actuació dels jutges i tribunals, ja siga durant el procés judicial, ja siga en l'execució de les sentències.

3.2. Vigilància penitenciària

Queixes núm. 040037 i 040314, sol·licitud de reducció de condemna.

Queixes núm. 040058, 041148 i 042156, sol·licitud d'indult per una persona privada de llibertat.

3.3. Registre Civil

Queixa núm. 040105, error de les dades registrals.

Queixes núm. 040816 i 041735, irregularitat en el funcionament del Registre Civil.

Queixa núm. 042035, modificació d'inscripció en Registre Civil.

Queixa núm. 040890, disconformitat amb la denegació de matrimoni, perquè no manifestaven conèixer-se mútuament, a l'efecte del permís d'estrangeria.

3.4. Direcció General de Registres i del Notariat

Queixa núm. 040818, relativa a la disconformitat amb l'ús del valencià per part d'un notari de València.

3.5 Juntes electorals

Queixa núm. 041171, denegació del dret al vot.

4. MINISTERI DE FOMENT

4.1. Correus

Queixes núm. 040023, 040101, 041210, 041530, 041749, 041835 i 041886, disconformitat amb el funcionament del servei de Correus.

Queixa núm. 040770, relativa a la borsa de treball en Correus.

4.2. Ferrocarrils i altres mitjans de transport

Queixes núm. 040586 i 042056, dificultats que patixen les persones físiques en els desplaçaments.

Queixa núm. 040815, disconformitat amb expedient sancionador per viatjar sense títol de transport (bitllet), en tren de rodalies.

4.3 Costes

Queixa núm. 040854, relativa a danys patits en una embarcació per un temporal a causa de l'existència de canonades en el fons marí.

4.4 Ports

Queixa núm. 040073, disconformitat amb les funcions desenvolupades pels guardamolls.

4.5. Altres

Queixes núm. 040754, 041493, 041589, 041650 i 040024.

5. MINISTERI DE L'INTERIOR

5.1. Centres penitenciaris

Queixa núm. 040027, precarietat en el règim i tracte d'un centre penitenciar.

Queixa núm. 040894, trasllat d'un pres d'un centre a un altre.

Queixa núm. 040956, pres que sol·licita veure la dona embarassada.

Queixa núm. 041011, pres que sol·licita remuneració pels treballs realitzats en la presó.

5.2. Agents de l'autoritat

Queixa núm. 040422, per considerar injusta la sanció i el tracte proporcionat per un agent de la Guàrdia Civil.

Queixes núm. 041240 i 041755, queixes pel tracte rebut per la Policia Nacional.

5.3. Direcció General de Trànsit

Queixa núm. 040282, disconformitat amb la sanció imposada.

Queixa núm. 040605, pèrdua de documentació.

Queixa núm. 040620, tracte incorrecte rebut per un funcionari.

Queixa núm. 041468, sanció a un vehicle sostret.

Queixes núm. 040689 i 041296 relatives a homologacions de permisos de conduir estrangers.

5.4. Estrangeria

Queixes núm. 040002, 040003, 040081, 040092, 040114, 040145, 040211, 040216, 040217, 040471, 040512, 040538, 040560, 040621, 040660, 040661, 040767, 040883, 040884, 040901, 040944, 041018, 041043, 041120, 041161, 041361, 041362, 041379, 041420, 041439, 041489, 041552, 041617, 041777, 041778, 041805, 041828, 041845, 042001, 042071 i 042115, relatives a la demora en la resolució d'expedients de sol·licitud de permisos de residència, de reagrupació familiar i/o de treball pel mal funcionament d'una oficina d'estrangeria.

Queixes núm. 040186 i 040588, dificultat per a obtenir la renovació d'autorització d'estada per estudis.

Queixes núm. 040294 i 040295, relatives a la no-admissió de sol·licitud d'autorització de tornada.

Queixes núm. 040409, 040654, 040662, 040736 i 040737, denegació del permís de treball i/o residència.

Queixa núm. 040296, relativa a la no-admissió de l'expedient d'estrangeria.

Queixes núm. 040058, 041870 i 042051, dificultats per a obtenir visat i/o NIE.

Queixa núm. 040772, sol·licitud de concessió de nacionalitat a víctimes de terrorisme.

Queixes núm. 040659 i 041440, sol·licitud de revocació relativa a la sol·licitud de revocació de la proposta d'ordre d'expulsió.

Queixa núm. 040793, relativa a la dificultat de renovació del permís de residència.

Queixa núm. 041420, traspàs d'expedient a domicili inicial.

Queixa núm. 042168, sol·licitud de règim de visites a fills haguts en matrimoni estranger.

5.5. DNI

Queixa núm. 040032.

5.6. Altres

Queixes núm. 040690, 040794 i 042185.

6. MINISTERI DE DEFENSA

6.1. Altres

Queixes núm. 040981 i 041890.

7. MINISTERI DE TREBALL I AFERS SOCIALS

7.1. Seguretat Social

Queixes núm. 040080, 040126, 040133, 040147, 040300, 040830, 040831, 040926, 040934, 040960, 041002, 041032, 041156, 041208, 041225, 041245, 041250 i 041315, sobre qüestions referents a la disconformitat amb el funcionament de la Seguretat Social, el pagament de prestacions i els corresponents procediments de concessió d'estes.

Queixa núm. 040089, disconformitat amb la mútua d'accidents de treball per negar-se a concedir la baixa laboral i la indemnització.

Queixa núm. 040313, denúncia de la impossibilitat de prorrogar el període de baixa laboral per maternitat.

Queixa núm. 040838, relativa a complements retributius de cap de negociat Nivell 18.

Queixa núm. 040920, falta de resposta telefònica per a aconseguir cita en centre de reagrupació familiar.

Queixa núm. 041169, sol·licitud de cobrament de la prestació per desocupació.

Queixa núm. 040526, relativa a l'expedició del document E-112.

Queixa núm. 041160, discriminació per ser estranger en una oficina de la Seguretat Social.

7.2. Treball

Queixa núm. 040891, funcionament anormal d'una ETT.

Queixa núm. 041683, frau en la contractació de treballadors adscrits al Pla d'Incendis.

7.3. Altres

Queixes núm. 040286 i 040626.

8. MINISTERI DE SANITAT I CONSUM

8.1. Sanitat

Queixa núm. 040637, sol·licitud de devolució de taxes.

Queixa núm. 041760, sol·licitud de presa de mesures contra el tabaquisme en estació de RENFE.

8.2 Consum

Queixa núm. 040024, disconformitat amb la protecció que proporciona la LOPD als consumidors i usuaris.

9. MINISTERI D'AFERS EXTERIORS I COOPERACIÓ

Queixa núm. 041276, sol·licitud de pensió de viduïtat.

Queixa núm. 041307, engany en adopció d'un xiquet de l'Equador.

10. MINISTERI DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA

10.1. Telecomunicacions

Queixa núm. 041272, relativa a la mala percepció de senyal de TV.

Queixa núm. 040479, mal servei prestat per l'empresa Wanadoo Espanya.

Queixes núm. 040094, 040685, 040722, 041057, 041139, 041180, 041270, 041938 i 042030, funcionament anormal de companyies telefòniques.

Queixa núm. 042138, cobrament indegut per una companyia de telefonia.

10.2 Altres

Queixa núm. 041233, construcció de naus industrials en zona no permesa.

11. MINISTERI DE MEDI AMBIENT

11.1. Medi ambient

Queixa núm. 040007, rebuig social a la ubicació d'una estació de radar en un terreny qualificat d'especial protecció paisatgística i forestal.

Queixa núm. 040965, denúncia sobre atmosfera irrespirable pel fum del tabac en seu de jutjats.

Queixa núm. 041818, contaminació acústica.

11.2. Organismes de Conca

Queixes núm. 040948, 0041548 i 041990, sol·licitud d'aigua per a reg a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Queixa núm. 041908, relativa a la comunitat de regants per pas d'aigua subterrània per una parcel·la.

Queixa núm. 041046, sol·licitud d'informació ambiental sobre irregularitats referents al volum d'un riu.

12. MINISTERI D'ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Queixa núm. 041494, funcionari que sol·licita el trasllat del centre de treball.

CAPÍTOL TERCER

**COL·LABORACIÓ DE LES
ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB LA
INSTITUCIÓ**

I. INTRODUCCIÓ

L'article 19, número 1, de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix que "totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent". D'altra banda, l'article 24, número 1, d'este mateix text legal prescriu que "la persistència en una actitud hostil o entrebancadora de la tasca d'investigació del Síndic de Greuges per part de qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servei de l'Administració pública de la Generalitat, podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual". Finalment, l'article 29 disposa, en el número 1, que el Síndic, "en acabar les investigacions, podrà formular a les autoritats i els funcionaris de l'Administració advertències, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments per a l'adopció de noves mesures. En tots els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre-li per escrit en un termini no superior a un mes" i, en el número 2 d'este mateix precepte s'estableix que "en formular el Síndic de Greuges l'observació corresponent, si dins d'un termini raonable l'autoritat o el funcionari afectat no adopta les mesures oportunes en el sentit indicat o no informa el Síndic de les raons que justifiquen que no les adopte, aquell podrà informar la màxima autoritat de l'organisme o departament afectat i, si escau, el president de la Generalitat, sobre els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de l'actuació. Si, no obstant això, tampoc no n'obtinguera una resposta adequada, el Síndic inclourà este assumpte en el proper informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, amb expressa menció dels noms de les autoritats o els funcionaris que hagen adoptat esta actitud".

De manera que, des del punt de vista de la col·laboració de les administracions públiques, és la persistència en una actitud hostil o entrebancadora de la tasca d'investigació del Síndic la que ha de motivar que este fet siga especialment destacat en la secció corresponent de l'informe anual, és a dir, dins l'apartat que ara introduïm. Això no obstant, la norma no aclaria quines actuacions o omissions de l'Administració pública han de ser considerades com a pròpies d'una actitud persistentment hostil o entrebancadora de la tasca d'investigació del Síndic. El criteri que, des del 2002, vam adoptar a tal efecte, va ser que mereixeria esta consideració tant la no-contestació als requeriments d'informació sol·licitada com la no-contestació a les resolucions emeses. Per això, en este apartat, donem compte, en primer lloc, les administracions públiques valencianes que, des del punt de vista de la institució, han adoptat una actitud hostil o entrebancadora de la nostra tasca.

La no-acceptació d'una recomanació, si està argumentada, encara que ho estiga en contra del criteri del Síndic, és reflectida en l'informe, però no s'hi fa constar de la mateixa manera, ja que, en este cas, l'Administració no manifesta una actitud entrebancadora de la nostra tasca, sinó un desacord amb els criteris exposats en la resolució. Això no obstant, el Síndic sí que valora les contestacions i sí que hi fa un pronunciament per a considerar si la contestació ha estat argumentada degudament o si, per contra, darrere els arguments exposats per a no acceptar-la s'amaga, en realitat, una falta d'argumentació o justificació. Enguany, per a valorar millor el grau de col·laboració de les administracions públiques, hem decidit incloure, a continuació i en este mateix apartat, estos últims supòsits de no-acceptació de les recomanacions del Síndic, que, tanmateix, no denoten una actitud de no-col·laboració amb les tasques i finalitats de la institució, sinó una divergència amb els seus criteris.

Per tant, la finalitat d'este capítol és informar sobre el grau de col·laboració amb el Síndic de Greuges de les administracions públiques incloses dins el seu àmbit de competències, com també de les seues autoritats i funcionaris. Es tracta, doncs, de donar compte del nivell de compliment dels requeriments del Síndic, tant en la fase d'informació com en la d'acceptació de les resolucions.

II. ADMINISTRACIONS QUE NO HAN RESPOST ALS REQUERIMENTS O RESOLUCIONS DEL SÍNDIC, O QUE HAN RESPOST A ESTES ÚLTIMES DE FORMA INJUSTIFICADA O INSUFICIENT, TOT EVIDENCIANT-HI UNA ACTITUD ENTREBANCADORA I UNA FALTA DE COL·LABORACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

a) No responen als requeriments inicials d'informació

Ajuntament d'Alacant

Queixa núm. 040801 (queixa a instància de part interessada)

No respon als requeriments inicials d'informació en una queixa relativa a una denúncia que va formular un ciutadà, amb relació a la possibilitat que s'haguera establert il·legalment una casa de prostitució a l'immoble d'Alacant que habita.

Ajuntament de Benidorm

Queixa núm. 041064 (queixa a instància de part interessada)

No respon als requeriments inicials d'informació en una queixa relativa a determinats danys, segons ens manifesta l'autor de la queixa, causats per l'execució d'obres de promoció municipal al barranc Foietes.

Ajuntament de Torreveja

Queixa núm. 030388 (queixa a instància de part interessada)

No respon als requeriments inicials d'informació en una queixa relativa a una denúncia que un ciutadà va formular davant l'Ajuntament, per l'execució de diverses obres, segons sembla, que no tenien les corresponents llicències urbanístiques i que produïen un gran impacte paisatgístic.

Conselleria de Benestar Social

Queixa núm. 022071 (queixa d'ofici)

No respon als requeriments inicials d'informació en què li sol·licitàvem les xifres de les llistes d'espera d'accés a places residencials en residències públiques de la tercera edat.

b) No responen als requeriments d'ampliació d'informació

Ajuntament de Turís

Queixa núm. 031589 (queixa a instància de part interessada)

No respon al requeriment d'ampliació d'informació en una queixa relativa a la disconformitat amb les determinacions del nou plantejament urbanístic aprovat en el municipi i la falta de resposta sobre diverses al·legacions formulades a este efecte per part de la ciutadana afectada.

Ajuntament de Montserrat

Queixa núm. 040913 (queixa a instància de part interessada)

No respon al requeriment d'ampliació d'informació en una queixa relativa a l'execució de diverses obres sense l'empara de les preceptives autoritzacions administratives.

c) No responen a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Ajuntament d'Alboraia

Queixa núm. 031282 (queixa a instància de part interessada)

No respon a una resolució en què li recordem els deures legals que li corresponen, amb l'objecte que, en les seues relacions amb els particulars, tinga en compte i respecte els principis de bona fe i confiança legítima.

Ajuntament d'Altea

Queixa núm. 021712 (queixa a instància de part interessada)

No respon a una resolució en què li vam recomanar que realitzara una activitat inspectora amb l'objecte de verificar diversos focus d'insalubritat i de contaminació acústica denunciats pels promotors de la queixa.

Ajuntament de Chella

Queixa núm. 031235 (queixa a instància de part interessada)

No respon a una resolució en què suggerim a l'Ajuntament de Chella que adopte les mesures que siguen necessàries perquè la política de beques i d'ajudes a l'estudi per a l'alumnat del col·legi concertat Obreres del Cor de Jesús, o de qualsevol altre centre educatiu de la localitat, es fonamente en criteris basats en les necessitats econòmiques manifestades pels sol·licitants, de manera que l'accés a l'educació pugua ser plenament garantit a tot l'alumnat en condicions d'igualtat efectiva.

Ajuntament de Guardamar del Segura

Queixa núm. 021536 (queixa a instància de part interessada)

No respon a una resolució en què li recomanem que adopte diverses mesures per a evitar la proliferació i concentració de locals d'oci en una determinada zona del municipi i la problemàtica que implica este fet.

Queixa núm. 021611 (queixa a instància de part interessada)

No respon a una resolució en què li recordem el compliment del deure legal d'executar, en els propis termes, una resolució municipal que es va dictar en un expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada.

Ajuntament de Novelda

Queixa núm. 022137 (queixa a instància de part interessada)

No respon al contingut complet de la resolució que recomana resoldre expressament i notificar en la forma escaient als ciutadans promotors de la queixa, respecte de la denúncia que van formular davant l'Ajuntament per una tala d'arbres en la via pública.

Ajuntament de la Pobla de Tornesa

Queixa núm. 021955 (queixa a instància de part interessada)

No respon al contingut complet de la resolució en què li vam recomanar que donara resposta a totes les peticions que diversos ciutadans van formular davant l'Ajuntament; de quatre peticions formulades, només en va respondre una.

Ajuntament de San Miguel de Salinas

Queixa núm. 031529 (queixa a instància de part interessada)

No contesta a una resolució en què li recordem el deure legal de dictar resolució respecte del recurs de reposició interposat pel promotor de la queixa, quant a la denegació acordada pel Ple de l'Ajuntament de convocar un referèndum relatiu a l'aprovació del nou pla general.

d) Responen a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals, però d'una manera insuficientment justificada

Ajuntament d'Alcoi

Queixa núm. 031418 (queixa a instància de part interessada)

No respon a una resolució en què li vam recomanar que, com a "fidel intèrpret del sentiment del poble alcoià", en paraules de l'article 3 de l'Estatut de l'Associació de Sant Jordi, considerara si era procedent consignar una partida pressupostària per a finançar i subvencionar les activitats d'esta associació, mentre continue obstruint la participació integral i plena de la dona en la festa de Moros i Cristians. D'acord amb això, també vam recomanar a l'Ajuntament que propiciara i impulsara decididament la integració progressiva, plena i igualitària de la dona en les Festes de Moros i Cristians.

Ajuntament de Callosa de Segura

Queixa núm. 030405 (seguiment) (queixa a instància de part interessada)

Inicialment, l'Ajuntament va acceptar la resolució, formulada el 2 d'agost de 2000, segons la qual l'assumpte se solucionaria en un futur pròxim. Això no obstant, posteriorment en vam fer el seguiment a instància de la persona interessada, la qual va denunciar, el 3 d'abril de 2003, que la situació seguia exactament igual. L'Ajuntament no va acceptar la resolució en què, amb relació a les molèsties acústiques generades per un taller mecànic, recomanàvem que s'executaren, sense més demora i dilació, els diversos mitjans legals de què disposa l'Ajuntament per a posar fi als insuportables sorolls que patix el veí afectat, com també al depòsit dels pneumàtics a la via pública.

Ajuntament d'Orihuela

Queixa núm. 030992 i acumulades 031641, 040035 i 041406 (queixes a instància de parts interessades)

No va acceptar la resolució en què li recomanàvem que, en el menor temps possible, sotmetera a consulta i debat, en els fòrums participatius municipals, el trasllat de l'estàtua del general Franco, amb l'objectiu que foren el veïnat i els col·lectius de la localitat els qui discutiren sobre quina era la millor destinació de l'estàtua, i que es retirara i se substituïra si així es decidia al si d'estos òrgans.

Ajuntament de Paiporta

Queixa núm. 030664 (queixa a instància de part interessada)

No va acceptar el contingut complet de la resolució en què vam recomanar que dictara resolució i la notificara, amb relació a la petició que va formular la promotora de la queixa sobre la legalitat de l'execució d'una obra d'edificació annexa al seu habitatge.

Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig

Queixa núm. 040627 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que es compensaren al promotor de la queixa les hores corresponents al permís per l'obtenció del permís de tres mesos que no havia gaudit, o que es resolguera expressament la seua petició d'avançament de sou.

Ajuntament de Torres Torres

Queixa núm. 030473 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la recomanació de legalitzar la implantació d'una infraestructura de titularitat municipal que afecta un immoble del promotor de la queixa.

Ajuntament de Villena

Queixa núm. 030062 (queixa a instància de part interessada)

Tot i que formalment va acceptar la resolució en què li vam recordar el deure legal de prestar adequadament, en un nucli urbà del terme municipal, els serveis municipals obligatoris amb la consegüent previsió pressupostària, esta previsió pressupostària no va ser inclosa en esta anualitat.

Conselleria de Benestar Social

Queixa núm. 021505 (seguiment) (queixa a instància de part interessada)

Inicialment va acceptar la resolució, formulada el 15 de juliol de 2003, i indicava que l'assumpte se solucionaria en un futur pròxim. Posteriorment en vam fer el seguiment, el 24 de març de 2004, per veure si les previsions de solució s'havien complit, i la Conselleria seguia sense dur a terme les nostres recomanacions: que la qualificació del grau de discapacitat havia de tramitar-se en el menor temps possible i, en tot cas, en un termini no superior als 6 mesos; que la qualificació del grau de discapacitat, quan forma part d'un procediment sobre prestació d'invalidesa no contributiva, havia de tramitar-se encara en un termini menor, a fi que el procediment principal no excedira els 90 dies; que els membres dels equips de valoració i orientació havien de reunir-se sempre per a elaborar de forma col·legiada els seus dictàmens tècnics facultatius; i que tots els interessats en els procediments de qualificació del grau de discapacitat han de ser citats i examinats pels components dels equips de valoració i orientació que corresponga a les seues circumstàncies, llevat que estes siguen especials, cas en què cal deixar constància en l'expedient de quines són.

Queixa núm. 022098 (seguiment) (queixa d'ofici)

Després de l'acceptació inicial de la resolució, formulada el 10 de novembre de 2003, segons la qual l'assumpte se solucionaria en un futur pròxim, en vam fer un seguiment posterior, el 22 de setembre de 2004, per veure si les previsions de solució s'havien complit. La Conselleria seguia sense dur a terme la recomanació de prendre les iniciatives necessàries per a augmentar el nombre de places per a discapacitats físics greument afectats i per a modificar l'Ordre de 9 d'abril de 1990, en el sentit de variar la tipologia de centres, tant perquè els centres de dia no estaven previstos per a discapacitats físics greument afectats, com perquè els centres residencials estaven dissenyats tant per a discapacitats físics com psíquics, quan les necessitats, l'orientació i el tractament dels uns i els altres diferixen notablement.

Queixa núm. 030579 (queixa a instància de part interessada)

No s'accepta la resolució en què recomanàvem, primer, l'ampliació de la xarxa sociosanitària fins a completar l'ampli ventall de respostes als diferents problemes que, com este, solen afectar menors amb discapacitat a la Comunitat Valenciana, amb tota l'extensió recollida en l'article 23 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets del Nen; segon, que, amb caràcter general, en els casos de falta de disponibilitat de recursos de la xarxa pública i, amb independència de les prestacions econòmiques individualitzades, s'arbitren totes les mesures possibles, incloses les d'índole pressupostària, a fi que les situacions de greu alteració de la convivència familiar i perjudici seriós per a menors i discapacitats, com esta d'intolerable violència familiar, tinguen una resposta institucional immediata i continuada amb el màxim desenvolupament del principi de col·laboració, de conformitat amb els preceptes legals i les recomanacions internacionals incloses en el text d'esta resolució; tercer, que, en el cas concret objecte d'esta reclamació, s'arbitren tots els mecanismes per a donar una resposta adequada a les necessitats de centre residencial per al menor discapacitat i auxili en l'exercici de la guarda legal en el termini més breu possible, i que es valore la possible ajuda econòmica sol·licitada pels titulars de la pàtria potestat.

Queixa núm. 031077 (seguiment) (queixa d'ofici)

Després d'acceptar inicialment la resolució, formulada el 9 de gener de 2004, segons la qual l'assumpte se solucionaria en un futur pròxim, en vam fer un seguiment posterior el 22 de setembre del mateix any, per veure si les previsions de solució s'havien complert. La Conselleria seguia sense dur a terme la recomanació d'adoptar una sèrie de mesures restrictives i de control sobre els menors, la guarda dels quals ostenta la Generalitat Valenciana.

Conselleria de Cultura, Educació i Esport

Queixa núm. 030757 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució que recorda el deure legal de resoldre la incoació de l'expedient de declaració com a bé d'interès cultural del Jardí Botànic de la ciutat de València.

Queixa núm. 040541 (queixa d'ofici)

No accepta, injustificadament, una resolució en què vam recomanar que s'iniciaren els tràmits pertinents perquè tots els serveis psicopedagògics escolars disposaren d'una persona especialista en treball social, com també que es fera un estudi per a avaluar les necessitats d'estos serveis i gabinets psicopedagògics municipals i de centres concertats amb relació al nombre d'alumnes que en siguen usuaris potencials en cadascuna de les províncies de la Comunitat Valenciana.

Queixa núm. 040962 (de contingut idèntic a les queixes núm. 040963, 040997, 041121 i 041162) (queixes a instància de parts interessades)

No accepta, injustificadament, una resolució en què vam recomanar baremar les sol·licituds de les persones interessades, participants en el procediment de provisió de places vacants per a funcionaris docents dels cossos de professorat d'ensenyament secundari, professorat tècnic de formació professional, professorat d'escoles oficials d'idiomes, catedràtics de música i arts escèniques i mestres de taller d'arts plàstiques i disseny convocat per la Resolució de 28 de novembre de 2003, amb el codi d'especialitat 5: Llengua Castellana i Literatura.

III. ADMINISTRACIONS QUE NO HAN ACCEPTAT LES RECOMANACIONS O ELS SUGGERIMENTS DEL SÍNDIC, PERÒ QUE HO HAN ARGUMENTAT, I, PER TANT, LA SEUA ACTITUD NO POT SER INTERPRETADA COM A ENTREBANCADORA O NO COL·LABORADORA AMB LA INSTITUCIÓ

Ajuntament d'Alboraia

Queixa núm. 030058 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que, en el termini més breu possible, dictara una resolució estimativa de la reclamació de responsabilitat patrimonial

presentada i reconeguera el dret a una indemnització econòmica en la quantia que corresponga a la valoració econòmica dels danys efectivament causats al seu vehicle pel mal estat del paviment i la inexistència de la tapa d'una claveguera del carrer.

Ajuntament d'Alacant

Queixa núm. 031566 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que, en els casos en què es declare la situació legal de ruïna no imminent d'un immoble i l'incompliment de l'obligació de conservació per part del propietari, no concedisca a este autorització per a demolir l'edifici, ni dicte els posteriors requeriments de desallotjament, sinó que ordene la inclusió de l'immoble en el Registre Municipal de Solars i Edificis per Rehabilitar.

Queixa núm. 031022 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que establira l'oportuna visita d'inspecció per part dels tècnics municipals –arquitecte o aparellador– i, si esqueia, que ordenara a la promotora o propietària de la construcció que fera les obres i adoptara les mesures necessàries per a garantir la seguretat de les persones i els béns, amb l'avertiment d'acordar-ne l'execució subsidiària a càrrec d'aquella i la incoació del corresponent procediment sancionador.

Queixa núm. 040752 (queixa a instància de part interessada)

No accepta completament la resolució en què vam recomanar que s'accelerara el compliment dels tràmits per a assolir l'aprovació definitiva del Pla especial de protecció de les torres i cases de l'horta d'Alacant, i que, mentrestant, s'autoritzara l'ús social de la torre Sarrió, bé d'interès cultural, que el tècnic municipal de patrimoni històric artístic considera oportú.

Queixa núm. 040558 (queixa a instància de part interessada)

No accepta completament la resolució en què, entre altres qüestions, vam recomanar que revisara els actes de liquidació de l'impost de béns immobles de naturalesa urbana dirigits al promotor de la queixa, corresponents als períodes impositius 2000 a 2003, i que retornara –si escau– les quantitats pagades de més per la persona interessada en cada acte.

Ajuntament d'Almàssera

Queixa núm. 030898 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar l'adopció, com més aviat millor, de totes les mesures necessàries i l'aplicació dels instruments legals al seu abast per a eliminar les molèsties acústiques i la pols que suporten injustament els veïns afectats per l'activitat desenvolupada en les instal·lacions d'una planta generadora d'energia elèctrica.

Ajuntament de Bicorp

Queixa núm. 031303 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam suggerir que, alternativament o complementàriament, disposara l'obertura d'expedient de responsabilitat patrimonial pels danys produïts i que habilitara vies convencionals amb la persona interessada amb l'objectiu de compensar-la per les pèrdues esdevingudes tant en l'immoble com en el mobiliari, com a conseqüència de l'esfondrament, a causa del deficient funcionament del servei públic urbanístic, el qual havia d'haver previst la inestabilitat del sòl i haver adoptat les mesures preventives adequades respecte d'això o, si escau, haver evitat l'execució d'obres d'edificació en este sòl, i que establira *ab origine* o mitjançant la modificació del planejament corresponent, una qualificació urbanística incompatible amb l'edificació.

Ajuntament de Dénia

Queixa núm. 040531 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què recordàvem a l'Ajuntament que no permetera la instal·lació del monument faller al número 18 del c/Pont i que se n'acordara la reubicació a un altre lloc més adequat on no es posara en risc la salut i la integritat de les persones i els béns.

Queixa núm. 031408 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què li recordàvem el deure legal de dictar resolució expressa a la sol·licitud de la persona interessada i de retornar l'aval, en el cas que s'hagueren abonat les quantitats garantides per la cessió de l'aprofitament del medi, o que, en cas diferent, en realitzara l'execució exclusivament per este import.

Ajuntament de la Vila Joiosa

Queixa núm. 031135 (queixa d'ofici)

No accepta la resolució en què li recomanem que resolga, al més aviat possible, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i el sancionador, i que ordene al presumpte infractor la demolició de les obres il·legalitzables dutes a terme en la construcció de l'Hotel Atrium Beach, amb l'advertiment que, en cas que ho incomplisca, s'executaran subsidiàriament a costa de l'empresa obligada i s'hi imposaran multes coercitives independents de la sanció principal.

Ajuntament de San Miguel de Salinas

Queixa núm. 031309 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què li vam recomanar que, en relació amb el bé catalogat a la cantera Las Zahúrdas, es compliren les prescripcions de la Llei del patrimoni cultural valencià, i que s'adoptaren, immediatament, les mesures adequades per a garantir la protecció, conservació i recuperació del forn a l'estat anterior.

Ajuntament de Sueca

Queixa núm. 031025 (queixa a instància de part interessada)

No accepta el suggeriment que, llevat que hi hagués un informe tècnic que asseverara la falta d'execució d'algun element d'urbanització exigida pel planejament, i prèvia audiència a la Junta de Compensació, es valorara la conveniència i l'oportunitat d'acordar-ne la dissolució.

Ajuntament de València

Queixa núm. 031458 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què, en relació amb les molèsties generades per la Clínica Verge del Consol, vam recomanar que s'extremaren els esforços tècnics, organitzatius i econòmics que foren necessaris per a assolir una solució consensuada i satisfactòria per a tots els interessos públics i els privats afectats, que valorara la possibilitat de facilitar el trasllat de la clínica a un altre emplaçament més adequat, i que garantira, mentrestant, el correcte funcionament de l'activitat per a eliminar, en la mesura que siga possible, les molèsties sonores, insalubres i nocives.

Així mateix, tampoc accepta la recomanació que l'Ajuntament valorara i ponderara la dificultat tècnica d'atorgar la llicència d'activitats qualificades a causa de la incompatibilitat de la naturalesa i les dimensions de l'activitat desenvolupada en l'actualitat per la clínica –més pròpia d'un sistema general al servei de tota la població– amb l'ús urbanístic més limitat –sistema local sanitari– autoritzat pel Pla general d'ordenació urbana vigent, en una zona on l'ús global o dominant és el residencial plurifamiliar.

Queixa núm. 030662 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que, una vegada fets els tràmits oportuns prèviament, s'estimara la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament per concedir indegudament una cèdula d'habitabilitat a un habitatge que no reuneix les condicions exigibles per a obtenir-la, i que disposara la reparació dels defectes constructius que presenta i que indemnitzara els danys i perjudicis causats a la propietària.

Queixa núm. 040095 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que, amb relació a la reclamació de responsabilitat patrimonial per danys experimentats com a conseqüència d'una caiguda a la via pública, es revocaren les resolucions desestimatives del recurs de reposició i de la reclamació de responsabilitat patrimonial i, amb retroacció de les actuacions

procedimentals, es disposara la pràctica de la prova testifical proposada per la persona interessada per evitar-ne la indefensió, i a la vista del resultat, es dictara, al més aviat possible, la resolució corresponent.

Conselleria de Benestar Social

Queixa núm. 030957 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que, per al cas que la persona interessada obtinguera una plaça residencial, en lloc d'abonar el preu públic ordinari, abonara el 50% complementari de la seua pensió contributiva de gran discapacitat, perquè així ho estableix una norma estatal de rang legal emparada en l'article 149.17a de la Constitució.

Queixa núm. 031245 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam recomanar que es modificara el criteri d'establir un límit d'edat màxima forçós per a romandre en un centre ocupacional, de conformitat amb el que estableix el cos d'esta resolució.

Queixa núm. 031536 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam suggerir que s'impulsara la modificació de les disposicions del Decret 331/1995 del Govern valencià, pel qual es regulen les ajudes per a la cura d'ancians i ancianes des de l'àmbit familiar amb l'objecte d'acollir situacions que, com esta, poden redundar en perjudici de la integració social de les persones del col·lectiu de la tercera edat, tenir incidència en les relacions de convivència afectives distintes a les matrimonials i en les perspectives de gènere.

Conselleria de Cultura, Educació i Esport

Queixa núm. 031309 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la recomanació d'executar, tan prompte com siga possible, les actuacions de reparació i restitució necessàries del forn de guix interior de Las Zahúrdas (bé catalogat situat a San Miguel de Salinas, Alacant) –cobert i danyat per l'abocament d'enderrocs– a costa de la persona obligada, i incoar l'expedient sancionador oportú per a depurar-ne les responsabilitats.

Queixa núm. 022258 i acumulada (queixa a instància de part interessada)

No accepta la resolució en què vam suggerir que, en la tramitació dels expedients i, en particular, en el cas que motivava l'expedient de queixa, vetlara pel compliment del deure de remissió dels assumptes a l'òrgan que considerara competent, un deure que li correspon, d'acord amb l'article 20 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Conselleria d'Infraestructures i Transport

Queixa núm. 030975 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la recomanació d'elaborar coordinadament amb l'Ajuntament del Campello un pla de gestió d'urgències del tram 5 de la xarxa tramviària Costa Blanca - Salesians com a instrument organitzatiu bàsic dels mitjans humans i materials disponibles i dels procediments d'actuació, per a la prevenció dels riscos que poden produir-s'hi, com també per a garantir-hi l'evacuació i intervenció immediata.

Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

Queixa núm. 041134 (queixa a instància de part interessada)

No accepta una resolució en què vam recomanar la revocació i la revisió de dos resolucions administratives amb relació a la petició d'una persona interessada, funcionària del grup D, que sol·licitava llicència per assumptes propis de caràcter no retribuït.

Conselleria de Territori i Habitatge

Queixa núm. 030656 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la recomanació d'accelerar al màxim l'aplicació de les mesures adoptades per a garantir i fer efectiu el dret d'amortització anticipada del préstec hipotecari com a pas previ per a la posterior alienació dels habitatges de protecció oficial.

Queixa núm. 030898 (queixa a instància de part interessada)

No accepta la recomanació d'adoptar, al més aviat possible, totes les mesures necessàries i aplicar els instruments legals al seu abast per a eliminar les molèsties acústiques i la pols que suporta injustament el veïnat afectat per l'activitat desenvolupada en les instal·lacions d'una planta generadora d'energia elèctrica a Almàssera (València).

CAPÍTOL QUART

**L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA
INSTITUCIÓ**

Introducció

La informació que detallem a continuació ha estat obtinguda mitjançant un programa informàtic que ens permet registrar cada telefonada que rebem en esta oficina d'atenció al ciutadà, i també les gestions que des d'ací realitzem.

En dur a terme l'estadística anual, donem compte de les qüestions que ens permeten interpretar les dades obtingudes i analitzar la implantació que va tenint esta institució en la societat valenciana.

De vegades, el ciutadà que acudix al Síndic de Greuges coneix exactament la funció que té encomanada, però altres vegades el que busca és assessorament sobre diversos temes, i en molts casos no s'ha produït una actuació pública irregular que justifique la intervenció del Síndic. També hi ha ciutadans que coneixen la funció que desenvolupem a través dels mitjans de comunicació, els quals solen reflectir la nostra activitat. I, durant els últims anys, hem d'assenyalar que creix el nombre de ciutadans que ens coneixen a través de les noves tecnologies, en definitiva, gràcies a la nostra pàgina web.

Siga com siga, a cada persona que acudix a plantejar el seu problema a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, l'orientem de manera particular, delimitem el motiu de la seua consulta per si és susceptible de presentació formal d'una queixa o, en cas que no ho siga, per derivar-la al recurs que s'estime més adequat. En definitiva, mirem de facilitar tots els mitjans perquè els ciutadans exercisquen el seu dret a reclamar davant l'Administració pública quan esta li ha inferit un greuge.

A continuació exposem les dades més significatives sobre les consultes realitzades a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà durant l'exercici corresponent a l'any 2004

1. CARACTERÍSTIQUES DE LES CONSULTES

1.1. Tipus de consulta

Durant l'any 2004, en el Servei d'Atenció al Ciutadà es van atendre un total de 4.802 consultes, una xifra que implica un increment de 577 consultes respecte de les ateses el 2003, any en què el nombre de consultes va ser de 3.305.

Pel tipus de consulta presentada, de les 4.802, 1.980 constituïen un primer contacte amb la institució, i 2.102 van ser telefonades dels ciutadans per a interessar-se per l'estat de la seua queixa, que ja s'estava tramitant en la institució.

A pesar de l'augment tan considerable que s'hi observa, hem continuat mantenint el criteri –ja aplicat durant el 2003— de considerar no adequat demanar dades d'identificació a les persones quan, d'entrada, ja sabem que el tema que plantegen és privat i a les quals l'orientació que facilitem és pràcticament nul·la.

El telèfon gratuït de què disposa la institució constituïx la manera més ràpida, directa i còmoda d'entrar en contacte amb el Síndic de Greuges, des de qualsevol lloc dins o fora de la Comunitat Valenciana, tant per plantejar un greuge, com per interessar-se per l'estat d'una queixa ja presentada anteriorment. Així, en la taula s'observa que durant el 2004, de les 4.082 actuacions que es van dur a terme, 2.444 es van fer utilitzant este mitjà de comunicació: 1.031 inicialment, i 1.413 per a fer un seguiment de les queixes.

Cal subratllar l'augment de l'ús de la pàgina web al llarg del 2004, ja que les persones que van utilitzar este servei van ser 985: 585 de manera inicial, i 400 per interessar-se per l'estat de tramitació dels seus expedients. Resulta interessant, doncs, el contrast amb l'any 2003, en què la pàgina web va ser utilitzada per 736 persones.

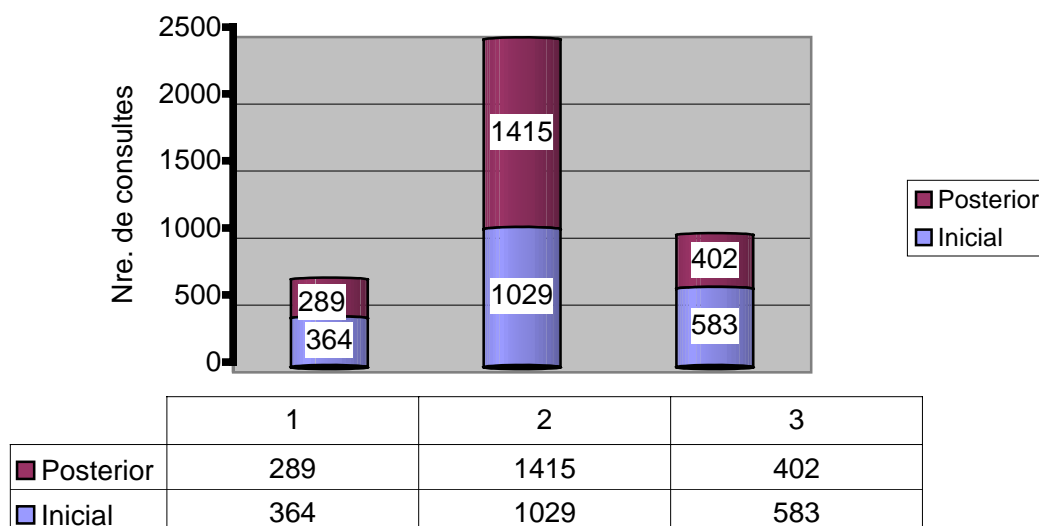
ANY 2004

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	364	9%	1031	25%	585	14%	1976	48%
Posterior	289	7%	1413	35%	400	10%	2106	52%
TOTAL	653	16%	2444	60%	985	24%	4082	100%

ANY 2003

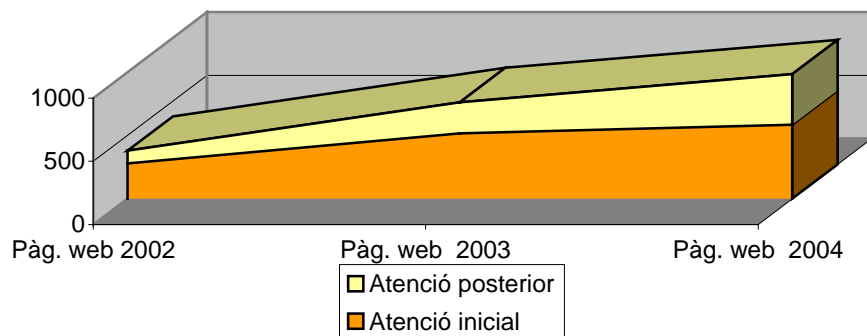
TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	303	9%	931	27%	516	15%	1750	50%
Posterior	240	7%	1268	36%	247	7%	1755	50%
TOTAL	543	15%	2199	63%	763	22%	3505	100%

TIPUS DE CONSULTA DURANT L'ANY 2004



En el quadre següent, podem observar l'acceptació considerable que, al llarg d'estos anys, té la utilització de la pàgina web entre els ciutadans que recorren a esta institució:

<i>Tipus d'atenció</i>	<i>Pàgina web 2002</i>	<i>Pàgina web 2003</i>	<i>Pàgina web 2004</i>
<i>inicial</i>	278	516	585
<i>posterior</i>	102	247	400
<i>totals</i>	380	763	985



1.2. Com han conegut els ciutadans esta institució

Continuant amb el contacte d'esta institució amb els ciutadans de la Comunitat Valenciana, analitzarem ara la taula que fa referència a com el ciutadà ha conegut la institució.

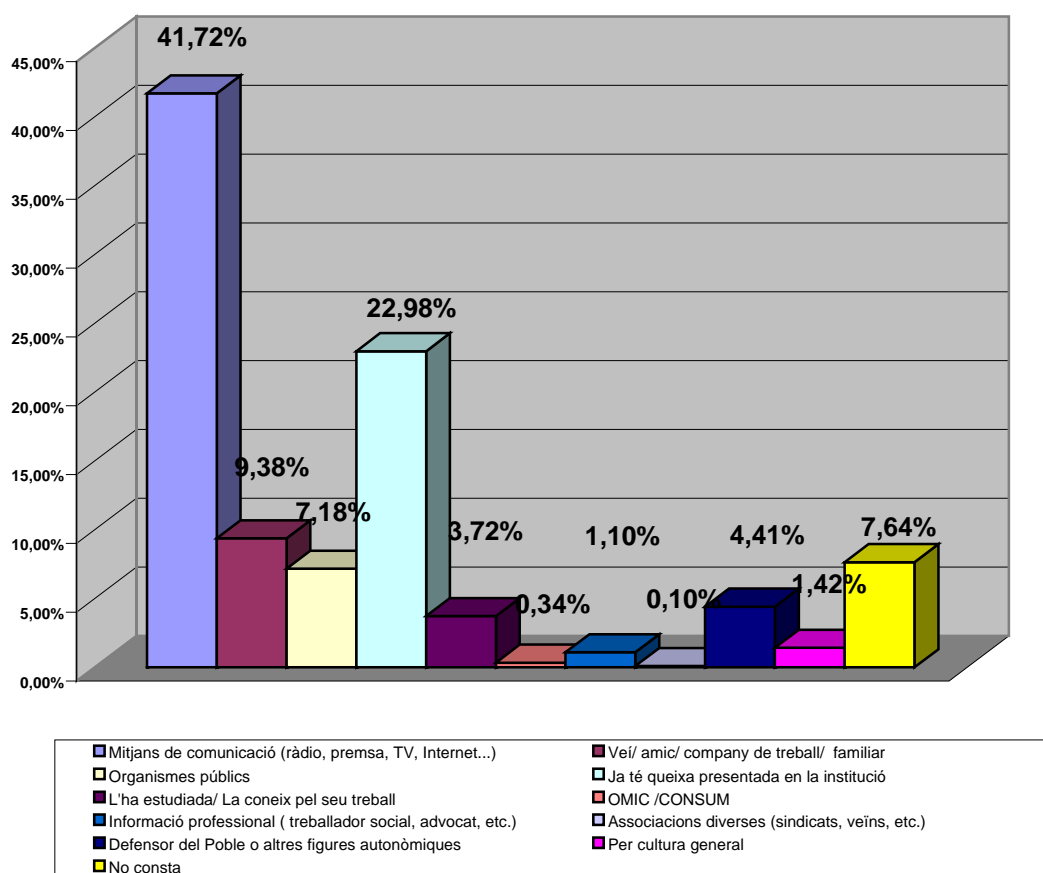
QUADRE 2

Any 2004

Coneixement de la institució a través de:		
Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, internet...)	1.703	41,72%
Veí / amic / company de treball / familiar	383	9,38%
Organismes públics	293	7,18%
Ja té una queixa presentada en la institució	938	22,98%
L'ha estudiada / La coneix pel seu treball	152	3,72%
OMIC/CONSUM	14	0,34%
Informació professional (treballador social, advocat, etc.)	45	1,10%
Associacions diverses (sindicats, veïns, etc.)	4	0,10%
Defensor del Poble o altres figures autonòmiques	180	4,41%
Per cultura general	58	1,42%
No consta	312	7,64%
Total	4.082	100%

En observar el quadre número 2, que fa referència a les dades del 2004, s'observa que el 41,6% dels ciutadans que va entrar en contacte amb esta institució, ho van fer perquè havien conegut la figura del Síndic de Greuges a través dels mitjans de comunicació, és a dir, premsa escrita, ràdio, televisió, internet, com també a través de les campanyes publicitàries que s'han dut a terme des d'aquí al llarg d'este any.

Este any, l'augment respecte del 2003 ha estat tan sols d'una dècima, atés que l'any passat els ciutadans que van recórrer a esta institució pels mitjans de comunicació van ser el 40%.



Continuant amb la taula del 2004, s'hi observa que el següent valor destacable és el 23%, referit als ciutadans que van entrar en contacte amb la institució perquè ja la coneixien anteriorment a causa d'haver-hi presentat queixes. En este apartat ens mantenim en el mateix valor que en el 2003, que també va ser del 23,1%.

Altres percentatges remarcables són: els que fan referència als ciutadans que han acudit al Síndic de Greuges orientats per amics i familiars, que constitueixen un 9,5%; els derivats per altres organismes, que són el 7,2% dels casos i els que ens ha remés el Defensor del Poble o altres figures autonòmiques, que representen el 4,4%.

Any 2003

Coneixement de la institució a través de:		
Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, internet...)	1.413	40,35%
Veí / amic/ company de treball / familiar	247	7,0%
Organismes públics	132	3,8%
Ja té queixa presentada en la institució	808	23,1%
L'ha estudiada/la coneix pel seu treball	177	5,0%
OMIC/CONSUM	11	0,3%
Informació professional (treballador social, advocat, etc.)	61	1,7%
Associacions diverses (sindicats, veïns, etc.)	8	0,2%
Defensor del Poble o altres figures autonòmiques	220	6,3%
Per cultura general	87	2,5%
No consta	341	9,7%
Total	3.505	100%

1.3. Característiques de les consultes per mes

I per a finalitzar esta primera part, fem referència al nombre de telefonades efectuades per mesos.

Any 2004

	PERSONALS INICIALS	PERSONALS POSTERIORES	TELEFÒNIQUES INICIALS	TELEFÒNIQUES POSTERIORES	WEB INICIALS	WEB POSTERIORES	TOTAL	
GENER	19	38	89	121	44	43	354	9%
FEBRER	23	30	113	129	90	55	440	11%
MARÇ	29	18	75	167	81	38	408	10%
ABRIL	46	27	90	106	31	25	325	8%
MAIG	30	24	85	128	64	37	368	9%
JUNY	34	26	87	97	40	23	307	8%
JULIOL	31	30	91	141	39	53	385	9%
AGOST	16	15	72	64	38	19	224	5%
SETEMBRE	46	24	73	98	33	25	299	7%
OCTUBRE	33	25	96	135	43	39	371	9%
NOVEMBRE	26	20	96	134	76	42	394	10%
DESEMBRE	31	12	62	95	4	3	207	5%
TOTAL	364	289	1.029	1.415	583	402	4.082	100%

Any 2003

	PERSONALS		TELFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORIS	INICIALS	POSTERIORIS	INICIALS	POSTERIORIS		
GENER	8	2	16	15	13	2	56	2%
FEBRER	19	13	68	54	44	24	222	6%
MARÇ	20	24	90	96	44	13	287	8%
ABRIL	16	11	79	72	23	22	223	6%
MAIG	16	17	87	98	38	41	297	8%
JUNY	29	27	98	130	53	23	360	10%
JULIOL	39	21	116	139	53	28	396	11%
AGOST	24	14	56	65	17	22	198	6%
SETEMBRE	25	23	58	121	115	24	366	10%
OCTUBRE	39	25	102	204	42	11	423	12%
NOVEMBRE	48	31	90	151	34	18	372	11%
DESEMBRE	20	32	71	123	40	19	305	9%
TOTAL	303	240	931	1.268	516	247	3.505	100%

Pel que fa a l'any 2004, convé destacar el mes de febrer, que va ser el de més atenció al públic, amb un total de 440 persones ateses, seguit del març, amb 408, i del novembre, amb 394.

2004

GEN.	FEBR.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
354	440	408	325	368	307	385	224	299	371	394	207	4.082

2003

GEN.	FEBR.	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AG.	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
56	222	287	223	297	360	396	198	366	423	372	305	3.505

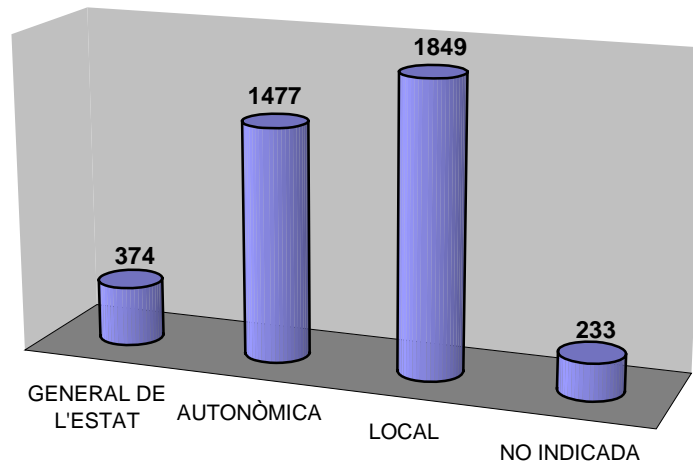
2. CARACTERÍSTIQUES DE L'ADMINISTRACIÓ AFECTADA

Any 2004

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	374	9,2%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	1.477	36,2%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	1.849	45,3%
NO INDICADA	233	5,7%
PRIVADES O INCONCRETES	149	3,7%
CORP. DRET PÚBLIC (COL·L. PROF.)	0	0,0%
TOTAL	4.082	100%

Any 2003

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	412	11,8%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	1.247	35,6%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	1.516	43,3%
NO INDICADA	188	5,4%
PRIVADES O INCONCRETES	142	4,1%
CORP. DRET PÚBLIC (COL·L. PROF.)	0	0,0%
TOTAL	3.505	100%



L'any 2004, les administracions públiques afectades han mantingut la mateixa tònica respecte del 2003, ja que tant en un any com en l'altre l'Administració pública de la qual hem obtingut més consultes ha estat l'Administració local, amb un total de 1.851. El percentatge puja dos punts respecte de l'any 2003, que era del 43,3%, i el 2004 del 45,4%.

Així, doncs, l'Administració autonòmica, amb un 36,2% i 1.475 consultes, ha passat al segon lloc quant als temes d'interès que els ciutadans de la Comunitat Valenciana han consultat davant el Síndic de Greuges.

Han descendit les consultes relacionades amb l'Administració general de l'Estat, que dóna un percentatge del 9,1%, mentre que el 2003 van significar l'11,8%.

Les 233 consultes no indicades (5,7%) es referixen a queixes que, per la seua falta de concreció o pel fet d'expressar opinions i/o declaracions generals sense delimitacions de fets susceptibles d'investigació, impossibilitaven la intervenció d'esta institució; aquelles altres en què no apareixia involucrada, ni directament ni indirectament, cap administració pública, atés que es tractava de qüestions entre particulars, les quals, en algun cas, s'havien sotmés a jutges i tribunals perquè les definien elements

juridicoprivats entre particulars, i, en conseqüència, estaven excloses de l'àmbit de competències del Síndic de Greuges.

Al llarg del 2004, estes consultes han constituït un percentatge que, tot i no tenir rellevància en este Informe anual a les Corts Valencianes pels motius que hem exposat, no per això s'han desatés, sinó que en cada cas hem indicat a cadascun dels ciutadans que han confiat en esta institució el camí que havien de seguir per a aconseguir les seues pretensions o, en darrer terme, portar a efecte els seus drets i interessos legítims. Estes queixes han estat 1.420 (4,1%).

MATÈRIA DE CONSULTA

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
RÈGIM JURÍDIC LOCAL	25	44	38	48	44	23	28	20	19	38	57	16	400
CONSUM							1		1	2	3	1	8
ADMINISTRACIÓ CENTRAL	9	12	11	5	12	5	14	9	10	8	5	7	
URBANISME	55	69	67	58	54	64	74	47	59	70	70	47	734
TRIBUTARI	9	8	19	9	17	11	14	13	14	15	14	12	155
CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	23	16	20	17	20	19	20	17	14	15	27	8	216
MEDI AMBIENT	11	10	43	20	22	10	22	9	27	27	41	12	254
OCUPACIÓ	16	22	25	17	20	21	25	4	22	27	25	16	240
HABITATGE	11	4	22	24	23	12	15	11	17	16	19	8	182
SANITAT	14	22	12	10	19	10	24	19	13	24	28	15	210
SEGURETAT SOCIAL	4	5	7	1	5	3	2		3		1		31
SERVEIS SOCIALS	42	45	32	24	33	32	64	18	32	37	25	23	407
EDUCACIÓ CULTURA	23	30	24	11	19	34	21	12	24	13	15	10	236
JUSTÍCIA	13	13	13	13	13	8	3	5	7	7	6	8	109
COL·L. PROF.	6	7	6	13	8	3	3	2	1	1		1	51
ACTIVITATS ECONÒMIQUES	1	8	1	4	1	1	2	9	1	15	5	1	49
SEGURETAT PÚBLICA	10	3	3	4	1	1	2				1	1	26
ANTENES MÒBILS	1												1
ESTRANGERIA	8	6	8	7	4	5	5	1	4	2	6	2	58
IBERDROLA	3		5	3		2					1	1	15
TELFÒNICA	2		4	2	5	3			2	1			19
ÚS DEL VALENCIÀ	14	51	13	2	9	4	12	10	9	15	14	3	156
SENSE ASSIGNAR	46	46	27	24	24	14	17	7	13	19	14	13	264
PRIVADES O INCONCRETES	7	18	7	8	13	21	17	16	10	19	16	2	154
TOTAL MES	353	439	407	324	366	306	385	229	302	371	393	207	4082

Pel que fa a este apartat, si observem el quadre veiem que la matèria que més ha preocupat els nostres ciutadans és la relacionada amb l'activitat urbanística, en aspectes com ara la valoració insuficient de les propietats dels ciutadans, les elevades quotes d'urbanització sense la possibilitat d'ajornar-ne el pagament, l'escassa participació ciutadana en les actuacions administratives en l'elaboració de plans urbanístics, amb un total de 734 consultes. Resulta significatiu observar l'augment progressiu en relació amb l'any passat, ja que llavors van ser un total de 499 consultes.

Després d'esta matèria segueixen a prou distància percentual les qüestions relatives a serveis socials, amb 407 consultes. També el 2003 la següent matèria consultada va ser la relacionada amb els serveis socials.

A continuació, trobem les consultes referents a qüestions de règim jurídic local, amb 397 intervencions, i a medi ambient, amb 254 consultes. En este aspecte, es detecta una diferència respecte del 2003, atés que llavors van ser educació i ocupació les que ocupaven este lloc.

Podem observar com la qüestió relativa a antenes de telefonia mòbil ha desaparegut pràcticament este any 2004.

Convé esmentar les 58 consultes que els ciutadans han sotmés a la nostra consideració sobre qüestions relacionades amb la documentació d'estrangers, cosa que implica una disminució considerable respecte de l'any anterior, ja que llavors van ser 73 les atencions prestades sobre este tema.

En este sentit, el Síndic de Greuges ha dut a terme diverses actuacions puntuals amb relació al reconeixement dels drets i de les llibertats dels estrangers, tenint en compte que és el Defensor del Poble estatal qui en té atribuïda la competència.

3. CARACTERÍSTIQUES DE LA POBLACIÓ

3.1. Ocupació laboral

Els empleats per compte d'altri, amb un total de 1.535 consultes, és a dir, un 37,6%, van ser els ciutadans que més qüestions van plantejar davant el Síndic de Greuges.

Els jubilats van ocupar el segon lloc, amb un 9,9% dels consultants, seguit els funcionaris, amb 376 atencions, que constitueixen el 9,2%.

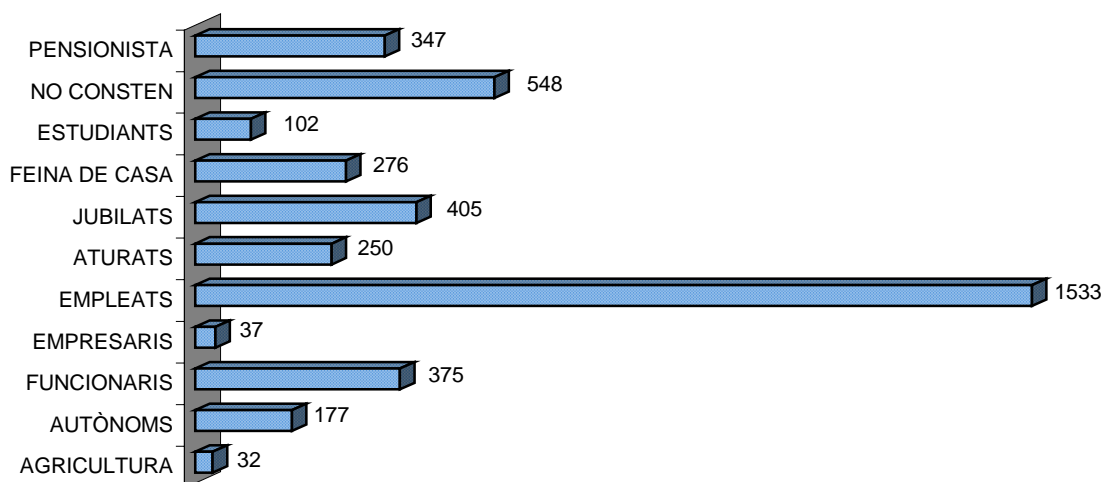
Les ocupacions que han donat els percentatges més baixos les integren els agricultors, amb un 0,8%, i els empresaris, amb un 0,9%.

Per a il·lustrar esta estadística, observem el quadre següent.

ANY 2004		
AGRICULTURA	32	0,8%
AUTÒNOMS	177	4,3%
FUNCIONARIS	375	9,2%
EMPRESARIS	37	0,9%
EMPLEATS	1.533	37,6%
ATURATS	250	6,1%
JUBILATS	405	9,9%
FEINA DE CASA	276	6,8%
ESTUDIANTS	102	2,5%
NO CONSTEN	548	13,4%
PENSIONISTA	347	8,5%
TOTAL	4.082	100%

ANY 2003		
AGRICULTURA	22	0,6%
AUTÒNOMS	118	3,4%
FUNCIONARIS	335	9,6%
EMPRESARIS	35	1,0%
EMPLEATS	1.256	35,8%
ATURATS	267	7,6%
JUBILATS	231	6,6%
FEINA DE CASA	337	9,6%
ESTUDIANTS	96	2,7%
NO CONSTEN	452	12,9%
PENSIONISTA	356	10,2%
TOTAL	3.505	100%

ANY 2004



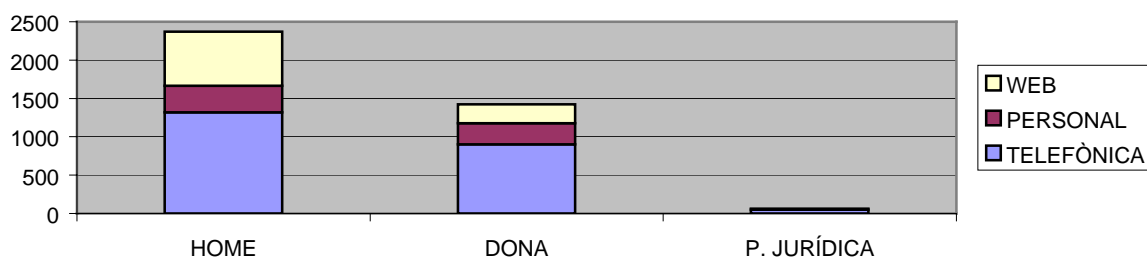
3.2. Gènere dels consultants

A l'Oficina d'Atenció al Ciutadà es comptabilitzen les consultes segons criteris estadístics útils per a fer un seguiment millor de l'actuació del Síndic de Greuges. En este apartat observem les xifres següents que s'il·lustren tot seguit:

ANY 2004	HOME	DO NA	P. JURÍ DICA	No consta	TOT AL
PERSONAL	348	274	2	28	652
TELFÒNICA	1.318	903	48	167	2.436
WEB	704	248	12	30	994
TOTAL	2.370	1.425	62	225	4.082
ANY 2003	HOME	DONA	P. JURÍ DICA	No consta	TOTAL

PERSONAL	295	210	2	40	547
TELEFÒNICA	1.104	880	31	178	2.193
WEB	506	221	12	26	765
TOTAL	1.905	1.311	45	244	3.505

Durant l'any 2004, continua sent més elevat el nombre de consultes efectuades per homes. El nombre de dones consultants ha augmentat sensiblement respecte de l'any 2003.



3.3. Grups d'edat dels consultants

Durant l'any 2004 destaca majoritàriament el grup d'edat comprès entre els quaranta i els quaranta-nou anys, el més assidu a la institució (28%).

El segon grup més important és el comprès en les edats de trenta a trenta-nou anys (22,5%).

Són 2.070 ciutadans de trenta a quaranta-nou anys, en edat activa i amb més possibilitats de contacte amb l'Administració pública per qüestions laborals i professionals, els qui acudixen a l'Oficina del Síndic de Greuges.

Si observem la taula del 2003, també la franja d'edat de quaranta a quaranta-nou anys és la majoritària.

Cal remarcar, doncs, que tant en el 2003 com en el 2004, els menors de divuit anys són els qui tenen una presència més escassa.

A continuació podem constatar amb claredat els grups d'edat de la població que va acudir al Síndic de Greuges, tant el 2004 com el 2003.

Grups d'edat 2004	Nre. de consultes	%
Menys de 18 anys	12	0,2 %
19 a 29 anys	265	6,4 %
30 a 39 anys	920	22,5 %
40 a 49 anys	1.150	28,1 %

50 a 59 anys	846	20,7 %
60 a 69 anys	455	11,1 %
70 a 79 anys	169	4,1 %
Més de 80 anys	68	1,6 %
No consta	197	4,8 %
Total	4.082	99,5 %

Grups d'edat 2003	Nre. de consultes	%
Menys de 18 anys	16	0%
19 a 29 anys	185	5%
30 a 39 anys	783	22%
40 a 49 anys	846	24%
50 a 59 anys	609	17%
60 a 69 anys	431	12%
70 a 79 anys	204	6%
Més de 80 anys	53	2%
No consta	378	11%
Total	3.505	100%

3.4. Comarques de procedència dels consultants

Comarques	Nre. de consultes
El Comtat	20
L'Alcoià	101
L'Alt Vinalopó	28
El Vinalopó Mitjà	147
La Marina Alta	125
La Marina Baixa	213
L'Alacantí	913
El Baix Vinalopó	282
El Baix Segura	205
Els Ports	4
El Baix Maestrat	47
L'Alt Maestrat	3
L'Alcalatén	2
La Plana Alta	73
La Plana Baixa	91
L'Alt Palància	14
L'Alt Millars	0
El Racó d'Ademús	2
El Camp de Túria	60
El Camp de Morvedre	47
L'Horta Nord	107
L'Horta Oest	138
València	700

L'Horta Sud	89
La Plana d'Utiel-Requena	21
La Foia de Bunyol	30
La Vall d'Aiora	2
La Ribera Alta	78
La Ribera Baixa	56
La Canal de Navarrés	7
La Costera	9
La Vall d'Albaida	71
Els Serrans	5
La Safor	97
<i>Total Comunitat Valenciana</i>	3.787
<i>Total fora comunitat</i>	255
<i>No consta</i>	40
TOTAL	4.082

Esta taula fa referència a les comarques de procedència de les consultes rebudes al llarg de tot el 2004. Com hi podem observar, el total de telefonades rebudes des de dins la nostra comunitat ha estat de 3.787; és a dir, 567 telefonades més que durant el 2003, que en vam rebre 3.220.

El nombre de telefonades rebudes des de fora de la comunitat ha descendit molt poc, atès que el 2004 vam atendre 255 persones i, el 2003, 260. Si a això afegim la dada que el 2002 van ser 264 atencions, observem com, a poc a poc, va descendint el nombre de consultes de fora de la comunitat.

Si diferenciem entre les tres províncies, podem afirmar que: de València i les seues comarques hem assessorat un total de 1.519 persones (129 més que el 2003); de Castelló i les seues comarques la xifra puja a 234, i d'Alacant i comarques, el nombre de ciutadans atesos és de 2.034 (465 més que el 2003).

4. CONCLUSIÓ: PERFIL MITJÀ APRECIAT DEL CONSULTANT

- Augment considerable de consultes: 577 més que l'any anterior.
- El telèfon continua sent el mitjà més utilitzat, encara que s'observa una progressió constant de la pàgina web (de 380 l'any 2002 a 985 l'any 2004).
- Els mitjans de comunicació són els principals difusors de la tasca d'esta institució.
- Durant el 2004, el mes de febrer va ser el de més activitat en esta oficina.
- Els temes més consultats han estat els relacionats amb l'Administració local (45,5%).
- I les matèries que més han preocupat han estat l'urbanisme (734 consultes de 4.082) i els serveis socials (407 de 4.082).
- Ha desaparegut el tema de la telefonia mòbil.
- Quant a les característiques de la població, veiem que continuen predominant les consultes de persones ocupades, de sexe masculí, encara que el nombre de dones

manté una alça progressiva. Pel que fa a l'edat, es manté, com tots els anys, en la franja que va dels 40 als 59.

CAPÍTOL CINQUÉ
ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, les activitats que ha dut a terme el Síndic de Greuges i les activitats en què esta institució ha participat d'una manera activa. En este sentit, hem detallat activitats relacionades amb el nostre àmbit d'actuació, visites a institucions, municipis i, també, visites que hem rebut a la nostra institució. Tanmateix, per raons de confidencialitat, no hem volgut incloure les visites dels ciutadans o de les organitzacions que acudixen al síndic o als seus adjunts per plantejar consultes o formular queixes. Ni tampoc les reunions de treball que tant el síndic com els seus adjunts han mantingut amb diversos col·lectius o sectors de l'Administració i que tenien com a objectiu facilitar la tramitació de les queixes.

En esta secció hem recollit també la participació de membres d'esta institució en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, i també les intervencions del síndic o dels seus adjunts en ponències, taules redones, etc. Així mateix, hem volgut destacar d'alguna manera les activitats dirigides a acostar la nostra institució a la societat valenciana, als seus ciutadans, mitjançant l'explicació de quines són les seues competències, com funciona i com i quan poden presentar una queixa a l'Administració.

- 12 de gener Assistència del síndic de Greuges, Bernardo del Rosal, a la II Trobada Europea de Defensors Universitaris, organitzada pels defensors universitaris de les universitats de Madrid (Complutense, Autònoma, Rei Joan Carles, Universitat Europea i San Pablo-CEU), i que va tenir lloc al saló d'actes A, de la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials de la Universitat Autònoma de Madrid.
- 15 de gener Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, als XII Premis de Convivència de la Fundació Manuel Brosseta, València.
- 26 i 27 de gener Assistència del síndic al I Congrés Internacional sobre Víctimes del Terrorisme, que va organitzar la Fundació Víctimes del Terrorisme i la Universitat San Pablo CEU, i que va tenir lloc a la seu de l'Escola Politècnica Superior del campus de Montepíncipe de la universitat esmentada.
- 28 de gener Assistència de l'adjunta primera, Emilia Caballero, i de l'adjunt segon als actes commemoratius de la festivitat de Sant Tomàs d'Aquino, organitzats per la Universitat d'Alacant al seu paranimf.
- 2 de febrer Participació del síndic en la reunió semestral de la Conferència de Defensors del Poble Autònoms, que va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya, Barcelona.
- 2 de febrer Assistència del síndic al sopar homenatge que tots els defensors del Poble autònoms i el defensor del Poble d'Espanya van donar a Anton Cañellas, síndic de Greuges de Catalunya, a Barcelona, amb motiu de la finalització del seu mandat.
- 3 de febrer Participació del síndic en un dels esmorzars tradicionals del Club Rotari d'Alacant, que va tenir lloc al restaurant La Toscana, de la platja de Sant Joan d'Alacant.
- 5 de febrer Entrevista de l'adjunt segon amb el defensor del Menor de la Comunitat de Madrid, Pedro Núñez, a la seu d'aquella institució.
- 6 de febrer Assistència de l'adjunt segon a la celebració del Dia Internacional per a una Internet Segura: Treballant Junts pels Drets de la Infància a Internet, que va organitzar la Fundació Catalana per a la Recerca, al Palau del Congrés dels Diputats, Madrid.
- 14 de febrer Participació del síndic en la taula redona «La immigració i la seguretat ciutadana a debat», dins el cicle «Tres reflexions sobre la immigració», que va organitzar el Seminari Permanent sobre la Immigració de la Universitat d'Alacant i que va tenir lloc a la seu universitària d'Alacant.

- 17 de febrer Conferència impartida per l'adjunta primera amb el títol «Del no reconocimiento del derecho a las mujeres, a la democracia paritaria» dins el Seminario sobre Democracia Avanzada, organitzat per l'Associació de Dones Juristes Themis i que va tenir lloc a l'Ateneu de Madrid.
- 19 de febrer Conferència impartida pel síndic sobre les darreres reformes penals en matèria de violència domèstica, dins el Curs d'Especialització sobre Violència Domèstica, que van organitzar conjuntament el Col·legi d'Advocats d'Alacant i la Generalitat Valenciana, i que va tenir lloc del 23 de gener al 12 de març al saló d'actes del Palau de Justícia d'Alacant.
- 8 de març Participació del síndic en la reunió ordinària de la Junta Directiva de l'Institut Europeu de l'Ombudsman, que va tenir lloc a Rotterdam, Holanda, organitzada per l'ombudsman municipal d'esta ciutat.
- 26 de març Participació del síndic com a ponent en una sessió del *Practicum* de la Facultat de Dret de la Universitat d'Alacant, organitzada per l'Àrea de Dret Eclesiàstic de l'Estat.
- 31 de març Visita del síndic a la localitat de Burriana per a atendre les consultes i les queixes dels ciutadans. Al matí, el síndic va fer una visita de cortesia a l'alcalde de la localitat, Alfonso Ferrada, i a continuació es va entrevistar amb els ciutadans a la Cambra Agrària de Burriana.
- 1 d'abril Visita del síndic a Vila-real per a atendre les consultes i les queixes dels ciutadans. Al matí, el síndic va fer una visita de cortesia a l'alcalde d'esta localitat, Manuel Vilanova, i a continuació es va entrevistar amb els ciutadans a la Casa de la Música de Vila-real.
- 20-22 d'abril Participació del síndic com a jurat en la III Edició dels Premis Ciutadania, que lliura l'Observatori per a la Qualitat dels Serveis Públics i que esta vegada van estar organitzats per l'Ajuntament d'Alcobendas (Madrid). Juntament amb Bernardo del Rosal, formaven part del jurat Anton Cañellas, síndic de Greuges de Catalunya, com a president del jurat, i María Jesús Aranda, defensora del Poble de Navarra, Henar Merino, defensora del Poble de Castella-la Manxa, i Mercedes Agúndez, *ararteko* en funcions del País Basc, com a vocals.
- 26 d'abril Participació del síndic i de l'adjunt segon en la primera reunió del taller preparatori per a les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble sobre Gestió de Qualitat a les Oficines dels Defensors del Poble, que va tenir lloc a la seu de la defensora navarresa, a Pamplona.

- 27 d'abril Assistència del síndic i dels dos adjunts a l'acte institucional de celebració del Dia de les Corts Valencianes, que va tenir lloc al Palau de Benicarló, seu del parlament autonòmic, València.
- 7 de maig Assistència del síndic a l'acte de presa de possessió de la nova subdelegada del Govern a Alacant, Etelvina Andreu, que va tenir lloc a la Subdelegació del Govern d'Alacant.
- 10 de maig Participació del síndic en l'Assemblea General de l'Institut Europeu de l'*Ombudsman* (EOI), de la Junta Directiva del qual és membre, que va tenir lloc a la seu del Parlament de la República d'Hongria, a Budapest, i va estar organitzada pels comissionats del Parlament hongarés per als drets humans i els drets de les minories.
- 11 de maig Participació de l'adjunt segon en la segona reunió del taller preparatori per a les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble sobre Gestió de Qualitat a les Oficines dels Defensors del Poble, que va tenir lloc a la seu de la defensora navarresa, a Pamplona.
- 14 de maig Participació del síndic de Greuges en la presentació del llibre de Manuel Avilés *Criminalidad organizada. Los movimientos terroristas*, el pròleg del qual han escrit el síndic, l'alcalde de Saragossa, Juan Alberto Belloch, i l'empresari Antonio Asunción. L'acte va tenir lloc al saló d'actes del Club Informació d'Alacant.
- 15 de maig Participació de l'adjunta primera en la taula redona «Els malestars en la societat», que va tenir lloc en el marc de les jornades Nous Malestars, Ansietats de Sempre, organitzades pel Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana i que es van dur a terme al Centre Social Illa de Cuba, a Alacant.
- 19 de maig Visita del síndic a les noves instal·lacions de l'ONCE a Alacant, situades a l'avinguda d'Aguilera. Durant la visita acompanyaven el síndic el delegat territorial de l'ONCE a la Comunitat Valenciana, José Ramón Garrido, la presidenta del Consell Territorial de la Comunitat, M. Teresa Sánchez Cánovas, i el delegat provincial d'Alacant.
- 19 de maig Entrevista del síndic amb la defensora de l'Afiliat de l'ONCE, Aurelia Millán Pérez, a la nova seu de l'ONCE a Alacant.
- 19 de maig Conferència impartida per l'adjunt segon sobre «El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana», que va organitzar el Col·lectiu de Mestresses de Casa de Benidorm i que va tenir lloc al Casal Fester de l'Ajuntament de Benidorm.

- 3 de juny Assistència de l'adjunta primera a la inauguració de la Fira Commemorativa del 25é Aniversari de la Universitat d'Alacant.
- 10-12 de juny Participació del síndic en les Jornades Taller sobre l'Acció Humanitària i l'Exclusió Social als Països Desenvolupats, dins el Màster Internacional en Medicina Humanitària de la Universitat Miguel Hernández, que va tenir lloc a la Casa Encendida de la Fundació Cajamadrid, i en l'organització de les quals col·laboren el defensor del Poble d'Espanya, Enrique Múgica, i el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Bernardo del Rosal.
- 22 de juny Assistència de l'adjunt segon a la jornada Una Reflexió sobre la Llei de Responsabilitat Penal dels Menors, organitzada per la Conselleria de Benestar Social a València.
- 25 de juny Lliurament a l'adjunta primera del premi Bétera en Lila, que concedix l'Associació Dones Progressistes de Bétera, com a reconeixement de la seua labor en la defensa dels drets de la dona.
- 29-30 de juny Participació del síndic, adjunts i personal d'esta institució en les XIX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, organitzades pel *Valedor do Pobo* a Santiago de Compostel·la.
- 2 i 3 de juliol Participació del síndic i de l'adjunt segon en la I Taula Redona dels *Ombudsman* Regionals Europeus, que va tenir lloc en el marc del Fòrum Universal de les Cultures 2004 i que va coorganitzar el comissari de Drets de l'Home del Consell d'Europa i el Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, amb la cooperació de l'alcalde de Barcelona i del síndic de Greuges de Catalunya.
- 7 de juliol Participació del síndic, com a president del jurat, en el I Concurs Escolar Síndic de Greuges, de dibuix sobre drets humans, organitzat pel Síndic de Greuges i l'ONG Globalització del Drets Humans. La resta del jurat estava formada per: la subdirectora de Cultura d'Alacant, Concepción Sirvent; el director de la Càtedra UNESCO de Filosofia per a la Pau de la Universitat Jaume I, Vicent Martínez; el director del Fòrum UNESCO, i la catedràtica de Dibuix, Margarita Ordeig, com a secretària del jurat. La decisió va tenir lloc a les Corts Valencianes.
- 12 de juliol Conferència impartida per l'adjunta primera amb el títol «Evolución de los derechos de las mujeres», dins el programa dels cursos d'estiu organitzats per la Universitat d'Oviedo.
- 19 de juliol Participació de l'adjunta primera en la taula redona «La violència del company íntim en l'agenda política nacional i de la Comunitat Valenciana», que va tenir lloc durant el cicle L'Epidèmia per Violència del Company Íntim a Espanya. Respostes Socials i

Polítiques, organitzat per la Universitat d'Estiu Rafael Altamira, de la Universitat d'Alacant.

- 20 de juliol Assistència de l'adjunt segon a la inauguració del centre d'acollida de menors Els Estels, d'Alacant, del qual és titular la Generalitat Valenciana i que gestiona la Fundació O'Belen.
- 21 de juliol Firma del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i la Federació de Persones Sordes de la Comunitat Valenciana (FESORD CV), representada per la seua presidenta, Amparo Minguet Soto, que va tenir lloc a la seu de la institució del Síndic de Greuges.
- 22 de juliol Visita al síndic del president de l'Associació de Veïns i Cultural de Patraix, Antonio Pla, amb motiu de la concessió al síndic del Premi Convivència 2004. Estos premis, que es concedixen anualment, són un reconeixement a les persones o als col·lectius que, segons el parer del jurat, han destacat per la seua trajectòria cultural, social o, en el nostre cas, en la defensa dels drets dels ciutadans.
- 28-31 de juliol Assistència de l'adjunta primera al Fòrum Mundial de les Dones, dins les sessions del Fòrum Mundial de les Cultures 2004, que va tenir lloc a Barcelona.
- 6-10 de setembre Participació del síndic en la VIII Conferència de l'Institut Internacional de l'*Ombudsman* (IIO), que es va dur a terme al Quebec (Canadà) i que va estar organitzada per la *Protectice du Citoyen* del Quebec, Pauline Champoux-Lesage.
- 25 de setembre Lliurament al síndic del Premi Convivència Patraix 2004 pel president de l'esmentada Associació, Antonio Pla, per la seua tasca en defensa dels drets dels ciutadans. Esta distinció la van rebre en edicions anteriors la Creu Roja, les Corts Valencianes, *Levante-EMV*, *Las Provincias*, Ràdio Cadena Ser i la Constitució espanyola, entre altres. L'acte va tenir lloc a la plaça de Patraix, València.
- 1 d'octubre Conferència impartida per l'adjunta primera sobre «Sociedad y violencia de género», organitzada per l'Ajuntament de Dénia i que va tenir lloc a la Casa de Cultura d'esta localitat.
- 4-6 d'octubre Assistència de l'adjunt segon a les Jornades sobre Drets i Realitats de la Infància al Món Ric i al Món Pobre, organitzada per UNICEF i el Consell General del Poder Judicial a Madrid.
- 13 d'octubre Entrevista de l'adjunt segon amb la presidenta d'UNICEF a la Comunitat Valenciana, Nidita Guerrero, a la seu d'UNICEF a València.

- 14 i 15 d'octubre Assistència de l'adjunta primera al Fòrum contra la Violència de Gènere, organitzat per la Vicepresidència del Govern i pels ministeris de Justícia, Interior, Sanitat i Treball, i que va tenir lloc a les dependències del Ministeri de Sanitat, a Madrid.
- 21 d'octubre Conferència inaugural impartida per l'adjunta primera amb el títol «Sociedad y violencia de género» durant el Curs d'Especialització en Violència Domèstica, organitzat pel Col·legi d'Advocats de Castelló i que va tenir lloc a la seua seu.
- 26 d'octubre Assistència de l'adjunt segon a la trobada amb el defensor del Poble i els defensors autonòmics per a tractar de temes sobre menors, organitzada per la Plataforma d'Organitzacions de la Infància (POI).
- 27 d'octubre Lliurament del síndic al president de les Corts Valencianes de l'Informe anual d'esta institució corresponent a l'any 2003 i un informe especial sobre *Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum a la via pública*. La presentació d'estos dos informes es duu a terme al Saló dels Espills de les Corts Valencianes.
- 27 d'octubre Lliurament dels premis Síndic de Greuges sobre drets humans, a càrrec del síndic. En esta primera edició, els premis han correspost a: Guillem Gimeno Alabau, del CEIP Balmes del Cabriel, de Villagordo del Cabriel; Adrián Conejo Aicart, de l'IES Ximen d'Urrea, de l'Alcora; Antonio Manrique Martínez, de l'IES Font de Sant Lluís, de València, i Gustavo Rodríguez Vergara, de l'IES Font de Sant Lluís, de València. El lliurament dels premis va tenir lloc a l'hemicicle de les Corts Valencianes.
- 27 d'octubre Participació del síndic en la segona lectura de la Declaració Universal dels Drets Humans a càrrec d'escolars de tota la Comunitat Valenciana. Els actes, que van tenir lloc a l'hemicicle de les Corts Valencianes, els va presidir el president de les Corts Valencianes, Julio de España; la vicepresidenta primera, Rosa María Barreiras; el vicepresident segon, Joaquín Puig; el síndic de Greuges, Bernardo del Rosal; el portaveu adjunt del Grup Parlamentari Socialista, Antonio Such; la presidenta de la Comissió de Drets Humans de les Corts, Alejandra Climent Jordà; el professor de Filosofia Moral i Política de la Universitat de València i exdirector general de Família i Adopcions de la Conselleria de Benestar Social, Agustín Domingo Moratalla, i el president de l'ONG Globalització dels Drets Humans, Arturo Arnau.
- 27-29 d'octubre Assistència de l'adjunt segon a la I Conferència Internacional de Justícia Juvenil i Prevenció de la Delinqüència Juvenil en un Món

- Globalitzat, organitzada per l'Observatori Internacional de Justícia Juvenil (OIJJ) a Salamanca.
- 30 d'octubre Conferència impartida per l'adjunta primera amb el títol «La violència de gènere, ¿elemento estructural o estructurador de la sociedad?» dins el fòrum Convivere: Fòrum Social per unes Relacions Familiars sense Violència, organitzat per l'Ajuntament d'Elx i que va tenir lloc a aquella ciutat.
- 4 de novembre Assistència del síndic a la presentació de l'Observatori Valencià de les Migracions, organitzat pel Centre d'Estudis per a la Integració Social i Formació d'Immigrants (CeIM), a la seu d'este centre a València.
- 5 de novembre Ponència a càrrec del síndic sobre «Aspectos jurídicos básicos», dins el Curs de Formació en Matèria d'Immigració, organitzat pel Centre Loyola d'Alacant, en col·laboració amb la Universitat d'Alacant.
- 8-11 de novembre Assistència de l'adjunta primera a l'assemblea anual de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman* (FIO), que va tenir lloc a Quito (Equador).
- 18 de novembre Lliurament del síndic al president de les Corts d'una comunicació extraordinària sobre “La actividad urbanística en la Comunidad Valenciana. Principales preocupaciones y quejas de los ciudadanos”, a les Corts Valencianes.
- 18 de novembre Compareixença del síndic davant la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes per a defensar l'Informe anual d'esta institució corresponent a l'any 2003, i també de l'informe sobre *Contaminació acústica en les activitats d'oci. Establiments amb ambientació musical i pràctiques de consum a la via pública*.
- 23 de novembre Clausura, presidida pel síndic, de la VII Trobada d'Usuaris de Salut Mental, organitzada per la Diputació d'Alacant i diverses associacions de familiars de malalts mentals de la província d'Alacant i que va tenir lloc a la seu del Museu Arqueològic Provincial d'Alacant (MARQ).
- 24 de novembre Intervenció del síndic en l'acte de presentació pública de la «Campanya de sensibilització per a la millora de la imatge de la comunitat gitana», que va tenir lloc en la Fundació Universitat Empresa Adeit de València. A banda del síndic, van participar en l'acte la directora territorial de la FSGG a València, Lola Fernández; la directora general de Participació Ciutadana, Esperanza Vidal; la regidora de Benestar Social i Integració de l'Ajuntament de València, Marta Torrado; la directora general de

SERVEF i secretària autonòmica d'Ocupació, Ana Encabo, i el diputat autonòmic Manuel Bustamante.

- 24 d'octubre Participació de l'adjunta primera en la Jornada de Debat sobre la Violència de Gènere, organitzada per l'Executiva Comarcal de l'Alacantí de la UGT i que va tenir lloc a Alacant.
- 24 de novembre Participació del síndic en la taula redona «El tractament i la consideració legal de la violència domèstica» dins el II Congrés sobre la Violència contra la Dona, organitzat per la Diputació Provincial d'Alacant al Palau de Congressos d'esta localitat.
- 24-26 de novembre Assistència de l'adjunt segon al VII Congrés Estatal sobre Infància Maltractada, organitzat per la Federació d'Associacions per a la Prevenció del Maltractament Infantil (FAPMI), a Madrid.
- 25 de novembre Participació de l'adjunta primera en la taula redona «La violència de gènere avui dia: anàlisi i perspectives», dins els actes de commemoració del Dia Internacional contra la Violència de Gènere envers les Dones, organitzat per l'Ajuntament de Sant Joan, Alacant.
- 1 de desembre Conferència impartida pel síndic sobre «El Síndic de Greuges i la defensa de los derechos fundamentales», dins el II Seminari de Didàctica i Difusió Social de la Constitució i dels Drets Humans, organitzat per la seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant, i que va tenir lloc a la Sala Rafael Altamira de la seu universitària esmentada.
- 3 de desembre Participació del síndic i de l'adjunt segon en l'acte de lectura pública de la Constitució, organitzat per la Universitat d'Alacant a la seu universitària de la ciutat d'Alacant.
- 14 de desembre Assistència de l'adjunt segon al lliurament dels Premis Jaume I, a València.
- 15-17 de desembre Assistència de l'adjunt segon al seminari Defensores de los Derechos de los Niños, dins el I Congrés Nacional d'UNICEF. Invertir Junts en la Infància, que va tenir lloc a Sevilla.
- 16 de desembre Lliurament al síndic del Premi COCEMFE-Castelló 2004, concedit per l'esmentada organització de minusvàlids durant un sopar que va tenir lloc a l'hotel SH Estació de Castelló.
- 16 de desembre Conferència a càrrec de l'adjunta primera amb el títol «Evolución de los derechos de la mujer, representación de la mujer en la historia y situación actual», dins la Jornada sobre Representació

Paritària. Visió de Contrast Europa, Egipte i Palestina, organitzada per l'Associació de Dones Juristes Themis i l'Institut de la Dona de Castella-la Manxa, i que va tenir lloc al Palau de Benacazón de Toledo.

17 de desembre Assistència del síndic al dinar homenatge de Mercedes Agúndez, *ararteko* en funcions del País Basc, amb motiu de la finalització del seu mandat per l'elecció del nou *ararteko*.

27-29 de desembre Participació de l'adjunt segon en la I Trobada per a la Prevenció de la Immigració de Menors no Acompanyats, organitzada per l'Associació Valenciana d'Ajuda al Refugiat (AVAR), a Tànger.

FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN (FIO)

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman*, una agrupació que reuneix exclusivament defensors del Poble, procuradors, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans dels països iberoamericans d'àmbit nacional, estatal, autonòmic o provincial.

El seu objectiu primordial és ser un fòrum per a la cooperació, l'intercanvi d'experiències i la promoció, la difusió i l'enfortiment de la institució de l'*Ombudsman* en les regions geogràfiques de la seua jurisdicció, independentment de la denominació específica que tinguen.

La FIO es reuneix anualment en una assemblea general a fi de fer balanç, aprovar els informes que li sotmet el Comitè Directiu i emetre les declaracions i els comunicats públics que siguen convenients per a l'efectivitat dels seus objectius. Normalment, estes assemblees tenen lloc durant el transcurs d'un congrés en què es debaten temes d'actualitat i transcendència, i s'intercanvien experiències d'interés mutu.

L'adjunta primera va assistir en representació del Síndic de Greuges al IX Congrés de la Federació Iberoamericana d'*Ombudsman*, que va tenir lloc a Quito, Equador, del 8 a l'11 de novembre de 2004. El tema central del congrés va ser «Sistemes internacionals de promoció i de protecció dels drets humans».

Durant la primera sessió de treball, els participants van analitzar el sistema universal de promoció i es van impartir les ponències següents:

- «Sistema universal: mecanismos convencionales y no convencionales de promoción y de protección de derechos humanos».
- «Rol de las instituciones nacionales de derechos humanos en el marco de la protección internacional: presente y futuro».

La segona sessió es va dedicar al sistema europeu, i s'hi van impartir les ponències següents:

- «Posibles medios de vinculación entre el *Ombudsman* y las instancias de control creadas en el seno del sistema europeo de protección de los derechos humanos».
- «El acceso directo del ciudadano al tribunal europeo de derechos humanos».

Més tard, durant la tercera sessió, es va aprofundir en el sistema interamericà i les ponències van tractar sobre:

- «Derechos humanos: retos y perspectivas en la corte internacional de derechos humanos ».
- «Derechos humanos: retos y desafíos de los órganos políticos de la organización de estados americanos».

Finalment, a tall de conclusió, va ser aprovada la Declaració que reproduïm a continuació:

DECLARACIÓ DE QUITO

Els defensors del Poble, procuradors, proveïdors de justícia, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans, reunits en el IX Congrés Anual de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman* (FIO), a la ciutat de Quito, Equador, del 8 a l'11 de novembre de 2004.

CONSIDEREN:

Que l'important paper que exercixen els *ombudsman* com a garants del respecte i de la vigència dels drets humans és indispensable per a consolidar la democràcia i l'Estat de dret.

Que un dels manaments d'esta Federació és promoure la creació de la figura de l'*ombudsman* als països on encara no s'ha instituït, per tal de garantir la vigència dels drets humans en tota la regió.

Que la Procuradoria per a la Defensa dels Drets Humans de Nicaragua ha estat creada per la Constitució i que el seu manament és promoure els drets humans i garantir-ne la vigència.

Que la figura del defensor del Poble de San Luis, Argentina, està consagrada en la Constitució de la província, i que la legislatura de la província esmentada va modificar la Llei orgànica del Defensor del Poble per reduir el seu mandat a un any amb la possibilitat de ser reelegit per un únic període.

Que els drets humans, des de la perspectiva de la seua integritat, emanen de la dignitat mateixa de la persona humana, més enllà d'interessos particulars de sectors polítics, econòmic, socials i ideològics. Per tant, constitueixen el marc ideal per a construir una societat democràtica, igualitària, equitativa i solidària, mitjançant la participació ciutadana i la facilitació per part de l'Estat dels instruments jurídics i els mecanismes legals per a la seua realització, i també per a la seua justiciabilitat efectiva.

Que els drets econòmics, socials i culturals fixen els límits mateixos que ha de cobrir l'Estat en matèria econòmica i social per a garantir el funcionament de societats justes i per a legitimar la seua mateixa existència.

Que persisteixen diferents formes de desigualtat i de discriminació envers les dones en les pràctiques socials i institucionals, que limiten l'exercici ple dels seus drets humans i no contribuïxen a reduir la bretxa entre la igualtat formal i la igualtat real.

Que, d'acord amb la Carta democràtica iberoamericana, la democràcia és un dret humà, i per esta raó els *ombudsman* de la regió, d'acord amb el seu manament, han de tenir una participació activa en la tutela dels drets dels ciutadans dels seus països respectius.

Que tota forma d'actes, pràctiques i manifestacions terroristes són contràries als drets humans, a les llibertats fonamentals i a la democràcia, i que constitueixen una amenaça a la integritat territorial, la seguretat dels estats i dels governs constituïts legítimament.

Que, com a membres d'esta Federació i d'acord amb els nostres manaments, tenim l'objectiu d'establir relacions amb els òrgans i les institucions que treballen pels drets humans, la democràcia i el manteniment de la pau.

Que els *ombudsman* poden jugar un paper vital en la promoció i protecció dels drets humans mitjançant el treball conjunt amb els sistemes internacionals de promoció i protecció dels drets humans.

Que la migració a tot Iberoamèrica ha esdevingut els últims anys un assumpte de primer ordre dins les agendes dels estats, organismes internacionals i de la societat civil, i s'enfronten amb el desafiament de trobar un equilibri entre la protecció adequada dels drets humans de la població migrant i la necessitat d'ordenar els fluxos migratoris que es produïxen en la regió.

Que una de les funcions més importants de l'*ombudsman* és la protecció i la promoció dels drets humans dels pobles indígenes i afrodescendents, a fi que els estats de la regió respecten els seus usos i costums.

Que, per millorar la qualitat de vida dels habitants de la regió, els estats han d'invertir els seus recursos prioritàriament en l'atenció de programes socials en els camps de l'educació, la salut, l'habitatge i el medi ambient, amb la finalitat de disminuir els índexs de pobresa, eliminar l'exclusió social i així respectar els drets humans integralment.

Que l'explotació minera no responsable a cel obert amenaça el desenvolupament i el medi ambient de les comunitats originàries.

DECLAREN QUE:

1. REITEREN el seu compromís de complir el seu manament constitucional i legal de promoció, protecció i defensa dels drets humans, i d'esta manera contribuir a la consolidació de la democràcia i l'Estat de dret.
2. REAFIRMEN la vigència de la igualtat i de la no-discriminació de les dones, i donen suport a les accions dirigides a enfortir la promoció i protecció dels seus drets humans, de conformitat amb el principi de la transversalitat en les seues institucions, com també mitjançant les instàncies especialitzades en esta matèria.
3. EXPRESSEN el seu compromís de difondre el II Informe de drets humans de la FIO, drets de la dona, entre les institucions i els organismes internacionals, intergovernamentals i no governamentals que procuren el respecte dels drets humans.
4. EXHORTEN els estats a implementar mesures orientades a materialitzar els compromisos assumits en els tractats internacionals sobre drets de la dona, i manifesten la seua disposició a fer el seguiment del compliment d'estes mesures.
5. REITEREN la seua disposició a vetlar perquè els estats implementen i desenvolupen adequadament els compromisos internacionals assumits en la Convenció sobre Eliminació de Totes les Formes de Discriminació contra la Dona (CEDAW) i la Convenció Interamericana per a Prevenir, Sancionar i Eradicar la Violència contra la Dona, i exhorten els estats que no ho hagen fet a ratificar el Protocol Facultatiu de la Convenció CEDAW.
6. SOL·LICITEN als estats, els governs i la societat civil que respecten i afavorisquen els procediments, mètodes i resultats dels sistemes electorals propis de la democràcia com a expressió de l'exercici dels drets polítics i de la voluntat dels ciutadans de participar en el destí dels seus països.
7. INSTEN els governs de la regió a definir polítiques integrals de combat contra la corrupció, la impunitat, el tràfic il·lícit i consum de drogues i el blanqueig de diners,

per evitar les conseqüències del deteriorament social i eradicar la inserció del crim organitzat en les estructures de l'Estat.

8. REITEREN el dret de lliure accés a la informació pública que és necessària per a promoure la transparència, per a combatre la corrupció, perquè la ciutadania pugui fer els seus governs responsables per les decisions que prenen en representació seua, i perquè els habitants puguin prendre decisions informades i així participar més àmpliament en la vida pública.

9. REBUTGEN l'ús de la violència en la solució dels conflictes i promouen les solucions pacífiques de conformitat amb els principis del dret internacional.

10. REAFIRMEN el seu compromís de fomentar la pau, el benestar dels pobles i la seua lliure determinació, el respecte dels drets humans, i EXHORTEN els estats i la comunitat internacional a prendre mesures perquè efectivament les nostres societats puguin viure en condicions de pau i lliures de tota amenaça a la seua seguretat i de tot intent de menyscabament.

11. INVITEN els estats a prendre mesures per a enfortir la cooperació, a fi de prevenir i combatre el terrorisme, amb una submissió i respecte estrictes al dret internacional, a les normes internacionals de drets humans i al dret internacional humanitari.

12. REITEREN la seua disposició a continuar desenvolupant una relació de cooperació amb els sistemes internacionals de promoció i de protecció dels drets humans, a fi d'envigorir les institucions membres de la Federació en la seua tasca de promoció, defensa i vigilància dels drets humans.

13. OFERIXEN a la Secretaria General, l'Oficina del l'Alt Comissionat, la Comissió de Drets Humans i als seus òrgans subsidiaris, els òrgans de tractats i altres entitats que formen el sistema de Nacions Unides, el treball, l'experiència, els coneixements i les investigacions de les seues institucions en relació amb la situació dels drets humans dels pobles d'Iberoamèrica.

14. SOL·LICITEN a la Comissió de Drets Humans de l'ONU i als seus òrgans subsidiaris que continuen i avancen la discussió per a definir l'estatus de les INDH dins d'estos òrgans, i també les formes i els procediments més eficaços per a la participació de les nostres institucions en el futur pròxim.

15. INVITEN respectuosament l'Organització d'Estats Americans a establir una relació de treball i de cooperació amb la Federació, i també a crear espais i mecanismes de participació per a les defensories, les procuradores i les comissions de drets humans, en els diversos òrgans del sistema interamericà amb manaments en la promoció i protecció dels drets humans.

16. OFERIXEN a l'Assemblea General de l'OEA, a la Secretaria General, a la Comissió i la Cort Interamericana de Drets Humans, la comissió Interamericana de Dones, l'Institut Interamericà del Nen, la Comissió d'Assumptes Jurídics i Polítics i la resta d'òrgans de l'OEA els seus informes, les seues recomanacions, els seus diagnòstics, les seues investigacions sobre la situació dels drets humans a Iberoamèrica, i també ratifiquem la nostra disposició a col·laborar en els espais comuns que ens corresponen legalment.

17. AGRAÏXEN a la Cort Interamericana de Drets Humans i molt especialment al seu president, el magistrat Sergio García Ramírez, el seu suport en les activitats orientades a enfortir les institucions membres de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman*.

18. SUBRATLLEN el paper del Consell d'Europa en el reconeixement de la importància de la institució de l'*Ombudsman* dins els sistemes internacionals de protecció dels drets humans, especialment del seu comissionat per als Drets Humans, el senyor Álvaro Gil-Robles, per la labor realitzada en l'àmbit de la cooperació entre els *ombudsman* europeus i entre estos i el Consell d'Europa.

19. AFIRMEN que, atés que la immigració massiva és una de les manifestacions dramàtiques de la pobresa en la regió, és necessari mantenir ferma la vigilància i la protecció dels drets humans dels migrants, i denunciar els responsables directes i operatius de les polítiques migratòries que violenten drets fonamentals de l'ésser humà, com ara el dret a la mobilitat personal, al treball o a la lliure elecció de residència, entre d'altres.

20. REIVINDIQUEN la importància de continuar realitzant investigacions i implementant polítiques, programes i accions orientats a garantir els drets dels immigrants, ja que consideren la seua situació de vulnerabilitat com un dels reptes més importants per als drets humans en el nou segle. Per això, es comprometen a continuar difonent el I Informe regional sobre drets humans de la FIO, dedicat als drets dels immigrants.

21. REAFIRMEN la necessitat d'enfortir la coordinació i comunicació entre les defensories i procuradores de la regió, per aconseguir una protecció efectiva de les persones immigrants.

22. AGRAÏXEN a l'Organització d'Estats Americans la invitació a participar en el grup de treball encarregat d'elaborar el Programa interamericà per a la promoció i la protecció dels drets humans dels immigrants, inclosos els treballadors migrants i les seues famílies, i manifesten la seua disposició de continuar col·laborant amb este grup de treball.

23. REITEREN que el dret a un nivell de vida adequat té el seu fonament en la lluita per un sistema econòmic just, moralment vàlid, en el qual es tinga en compte l'harmonia individual, social i amb la natura.

24. RECONeixEN la bretxa profunda que dividix les nostres societats entre rics i pobres, i la que hi ha entre el món desenvolupat i el món en desenvolupament, la qual cosa significa una amenaça per a la prosperitat, la seguretat i l'estabilitat dels nostres estats. En este sentit, EXHORTEN els estats i la comunitat internacional a implementar mesures destinades a combatre la pobresa i l'exclusió.

25. SOL·LICITEN als estats de la regió que realitzen tots els esforços necessaris per a controlar l'explotació minera a cel obert no responsable, que va en detriment d'un medi ambient sa per a tots els ciutadans.

26. EXHORTEN els estats perquè agiliten les negociacions de les declaracions relatives als pobles indígenes de l'ONU i l'OEA. I es comprometen a sol·licitar als estats que encara no ho han fet que ratifiquen el Conveni 169 de l'OIT, sobre els drets dels pobles indígenes i tribals, i a promoure les mesures necessàries en l'àmbit intern per a donar-li una vigència plena.

27. REITEREN, a causa de la condició iberoamericana dels seus associats, la seua aspiració d'establir una estreta relació de col·laboració amb la Cimera Iberoamericana de Caps d'Estat i la seua Secretaria de Cooperació, la qual consideren fonamental en el treball per l'enfortiment de la democràcia i els drets humans a la regió.

28. SOL·LICITEN als governs de la regió que estan negociant els tractats de lliure comerç que s'asseguren que estos continguen garanties de respecte als drets humans.

29. SOL·LICITEN a les autoritats de la República de Xile, Oriental de Paraguai, Federativa del Brasil i a la República Dominicana que s'unisquen al corrent iberoamericà d'*ombudsman*, com a aspiració legítima de totes les persones de la regió i element essencial de la democràcia i de l'Estat de dret.

30. MANIFESTEN la importància de treballar conjuntament amb l'Associació Brasileira d'*Ombudsman* (ABO) en la promoció de la institució de l'*Ombudsman* conforme als Principis de París, a la República Federativa de Brasil.

31. EXPRESSEN el seu suport a la societat equatoriana en la recerca de solucions pacífiques, democràtiques i d'acord amb l'Estat de dret en la resolució dels seus conflictes polítics i socials, cosa que és conseqüent amb els valors intrínsecs d'este país germà.

32. EXHORTEN, respectuosament, l'Assemblea Legislativa de la República de Nicaragua, a designar al més aviat possible el procurador per a la Defensa dels Drets Humans, el mandat del qual va véncer el juliol de 2004, ja que el seu nomenament és vital per a la vigència plena dels drets humans.

33. RECOMANEN a l'Honorable Legislatura de la Província de San Luis que modifiqui la Llei orgànica del Defensor del Poble i li restituisca el període de quatre anys vigent en la llei anterior.

34. REBUTGEN els actes d'assetjament contra els defensors dels drets humans i les institucions que representen, els quals impedeixen i entrebanquen les tasques que duen a terme en l'àmbit nacional i regional, perquè els consideren atemptatoris contra la democràcia i els drets humans.

35. REBUTGEN qualsevol acte orientat a menyscar la labor que duen a terme la Procuradoria de Drets Humans de Guatemala i la Procuradoria per a la Defensa dels Drets Humans del Salvador.

36. MANIFESTEN la seua solidaritat amb el poble colombià i les seues institucions per la seua legítima i sincera aspiració de construir la pau, reduir el fenomen de la violència i posar fi als conflictes armats interns, i per això RECOMANEN privilegiar els mecanismes pacífics de resolució de conflictes, el diàleg, els principis democràtics i el respecte a la dignitat humana, amb una estricta aproximació a l'Estat de dret, atés que és l'únic camí per a assolir la pau duradora, el desenvolupament i el gaudi i l'exercici dels drets humans.

37. EXHORTEN l'Estat d'Hondures perquè les seues iniciatives de crear comissions, oficines i unitats de drets humans no vagen en dretiment del manament constitucional i legal del comissionat nacional dels Drets Humans de la República d'Hondures.

38. EXHORTEN els estats iberoamericans i la comunitat internacional perquè sumen esforços que contribuïsquen a millorar la situació política, econòmica i social de la germana República d'Haití, tot respectant a cada moment la seua sobirania nacional, la seua Constitució i les seues institucions.

39. AGRAÏXEN a la Universitat d'Alcalá, a l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional i al Programa regional de suport a les defensories del Poble la seua important contribució per a enfortir la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman* en general i les institucions que en són membres en particular.

40. MANIFESTEN la seua gratitud a la Corporació Andina de Foment (CAF) i al Fons Especial per a *Ombudsman* i Institucions Nacionals de Drets Humans a

Amèrica Llatina i al Carib per la seua valuosa contribució en la realització del IX Congrés i Assemblea de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman*.

41. EXPRESSEN els seu agraïment al defensor del Poble de la República de l'Equador, Claudio Mueckay, per l'organització del IX Congrés i Assemblea Anual de la FIO, i molt especialment als funcionaris d'esta institució per la seua enteresa, dedicació, amabilitat i atenció durant la realització d'esta trobada.

A la ciutat de Quito, als onze dies del mes de novembre de l'any 2004

XIX JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS DEL POBLE

Les Jornades de Coordinació de Defensors del Poble tenen caràcter anual i congreguen titulars i representants de les institucions de defensors del poble tant autonòmiques com la nacional. El principal objectiu d'estes reunions de treball és intercanviar experiències, i també aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten en el mateix grau totes les oficines de defensors i que signifiquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

El síndic, acompanyat dels seus dos adjunts, entre d'altres, ha participat en les XIX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que enguany organitzava l'oficina del *Valedor do Pobo* de Galícia i que van tenir lloc a Santiago de Compostel·la durant els dies 28, 29 i 30 de juny.

Seguint el mètode de treball que es va adoptar per primera vegada en les XVII Jornades de Navarra, s'hi va plantejar un tema central, que esta volta va ser «Els majors» i, igual que els anys anteriors, i abans que tingueren lloc les Jornades, se'n van fer dos tallers preparatoris: l'un versava sobre la qualitat en la gestió en les oficines dels defensors, mentre que l'altre es va dedicar a l'educació de zero a tres anys. Tot seguit detallem la informació relativa a estos dos tallers.

TALLER DE TREBALL SOBRE LA QUALITAT EN LA GESTIÓ DELS DEFENSORS DEL POBLE

El Taller de Qualitat en la Gestió dels Defensors del Poble va tenir lloc a la seu de la Defensora del Poble de Navarra, a Pamplona. Per part d'esta institució hi van participar el síndic i l'adjunt segon. Les conclusions que s'hi van adoptar són les següents:

CONCLUSIONS

La introducció del factor *qualitat* en les nostres organitzacions és una decisió d'importància estratègica, a pesar que, indirectament, molts dels factors que dimanen de la qualitat o que la persegueixen ja s'han acceptat o fins i tot ja s'han aplicat, i per això no caldria introduir grans elements nous. Constituïx una decisió estratègica perquè planteja la conveniència de desenvolupar una visió diferent de la nostra activitat, amb conseqüències internes i externes. Implica una variació del punt de vista utilitzat per a observar i impulsar la vida de la institució, i també implica trobar nous nusos d'interconnexió, de responsabilitats personals i, en definitiva, nous compromisos que han d'assumir els defensors i les defensores del poble.

D'altra banda, cal recordar la característica principal de les nostres institucions: la *missió* d'atendre les necessitats dels ciutadans i de les ciutadanes des de la persuasió i la independència. És a dir, aplicar criteris de qualitat per a l'atenció a la ciutadania i l'afermament públic de la institució, els dos puntals bàsics sobre els quals s'ha d'assentar un possible pla de qualitat per a la institució del defensor del poble.

Cal que les institucions dels defensors i de les defensores del poble assumisquen compromisos més enllà de la pròpia activitat administrativa habitual, de la perícia professional dels equips o de l'agilitat que l'Administració, com a proveïdora obligada d'informació, ens oferix depenent dels seus ritmes interns o de la seua sensibilitat concreta. La *missió* d'estes institucions implica una raó i un estil de ser diferents dels dels altres organismes públics; la seua actuació s'emmarca en un horitzó molt més important: la qualitat del funcionament de les nostres institucions incidix no solament en l'atenció satisfactòria al ciutadà, sinó també en l'efectiva vigència, vigilància i aplicació dels seus drets.

Per això, la utilització d'un mètode específic, entre els diversos mètodes existents, per a aconseguir els objectius en matèria de qualitat i conduir les institucions cap a esta meta és la base fonamental en els processos de gestió de qualitat que les institucions dels defensors del poble assumim com a mètode de treball.

Amb esta finalitat, els defensors i les defensores del poble ens declarem fermament convençuts dels avantatges d'un sistema de gestió de qualitat en les nostres organitzacions com a instrument adequat per a una millor protecció i promoció dels drets cívics. I, en este sentit, estem disposats a liderar els avanços i les modificacions que calguen per a assolir els objectius esmentats.

Pamplona, 26 d'abril i 10 de maig de 2004

TALLER DE TREBALL SOBRE L'EDUCACIÓ DE ZERO A TRES ANYS

El taller sobre l'educació de zero a tres anys va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya, a Barcelona, i s'hi van formular les propostes següents:

PROPOSTES

1. Cal promoure un debat social sobre les necessitats de la infància de zero a tres anys i els serveis que han de satisfer estes necessitats, i fer prevaler la defensa de l'interés del menor sobre els plantejaments orientats exclusivament a la conciliació de la vida familiar i laboral.

Amb tot, l'interés del menor pot i ha de ser compatible amb el dret dels pares a conciliar la vida familiar i laboral. En este marc de debat social, convé explorar i imaginar formes d'atenció als menors que incloguen alternatives a l'escolarització a temps complet, cosa que implica modificacions en l'organització laboral per tal que els pares se'n puguin ocupar adequadament.

2. Els poders públics han de garantir la satisfacció de les necessitats dels infants de zero a tres anys, ja siga escolaritzant-los, ja siga gaudint de serveis alternatius. I han de donar una resposta efectiva a les demandes de la població.

3. S'han de dur a terme campanyes de sensibilització de les famílies i de la societat en general sobre quines són les necessitats de la infància de zero a tres anys, amb especial atenció a la importància de la seua educació primerenca, i conscienciar-les sobre la conveniència de satisfer les necessitats esmentades mitjançant el recurs als serveis, formals i no formals, per a la infància.

4. En l'organització dels serveis per a la infància, l'Administració podrà optar entre crear una xarxa pròpia o utilitzar els serveis privats; o bé la combinació de totes dos alternatives. En tot cas, l'Administració ha de garantir que tots els serveis per a la infància, públics o privats, pertanguen al model formal o al no formal, reunisquen uns requisits mínims de qualitat. I ha d'exercir amb rigor la seua missió de tutela i vigilància sobre estos.

5. La regulació dels serveis alternatius al model escolar s'ha de fer —establir el seu caràcter educatiu— en un sol cos legal que refonga la normativa legal existent en la matèria. Ha d'abordar els objectius pedagògics i assistencials, la qualificació i la formació inicial i continuada dels professionals d'este tram d'edat, les ràtios, els requisits d'obertura i els procediments necessaris per a garantir els drets dels menors i la seua dignitat personal. S'ha d'intentar corregir la feminització excessiva que s'observa en tots els serveis per a la infància en este tram d'edat.

6. S'ha de fomentar la participació dels pares en la vida dels serveis per a la infància, i articular els mecanismes necessaris per a aconseguir-ho.

7. S'hauria de preveure l'elaboració d'un catàleg dels serveis per a la infància de zero a tres anys, en el qual apareguen tots els recursos del model no formal existent a fi de facilitar-ne la difusió i la utilització, ja siguen de caràcter sanitari, educatiu, assistencial o recreatiu. S'han de distingir dels serveis d'educació formal, però cal que estiguen coordinats amb estos.

L'oferta de serveis ha de ser flexible i diversa per tal d'atendre totes les realitats familiars, com ara el cas de les famílies amb un sol progenitor. Convé explorar i imaginar formes d'atenció als menors que incloguen alternatives a l'escolarització a temps complet.

8. S'ha de prestar una atenció especial a les necessitats de la infància en el món rural, i crear serveis específics de caràcter itinerant si cal, a més de cobrir les necessitats dels fills de famílies itinerants o que participen en campanyes agrícoles de temporada.

9. Un objectiu de futur dels serveis per a la infància és la seua gratuïtat. Fins que este objectiu no s'aconsegueisca, s'ha de garantir que les famílies amb escassos recursos econòmics puguen accedir a estos serveis.

10. S'ha de prestar una atenció especial als infants amb necessitats especials associades a les seues condicions personals (discapacitats o socialment desfavorits).

Durant els debats del taller es va formular la proposta següent: "S'ha de considerar la conveniència d'establir un pla estatal de serveis per a la infància de zero a tres anys, que continga la concreció de les responsabilitats i dels compromisos bàsics dels poders públics per tal d'establir els mitjans de finançament, amb la seua distribució entre les diferents administracions. I també s'ha d'elaborar un mapa d'àmbit estatal sobre els serveis per a la infància en este tram d'edat".

En este punt no hi va haver consens, ja que es va considerar que les diferents autonomies són les que tenen la responsabilitat i les competències per a regular i organitzar els serveis per a la infància de zero a tres anys i, per tant, per a fer un mapa dels recursos existents. En tot cas, podria semblar adequat per a establir les obligacions financeres de l'Estat, que s'haurien de determinar en el pressupost corresponent.

Quant al tema central de les jornades, es van presentar les ponències següents:

- «Las personas mayores en la sociedad actual». Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- «Universalización de la atención a las personas mayores dependientes». Síndic de Greuges de Catalunya.
- «Envejecimiento de la población gallega. Plazas residenciales para mayores en Galicia». *Valedor do Pobo* de Galicia.

- «Derechos y deberes de los usuarios en las residencias de ancianos. Defensa de derechos y reglamento interno ». Defensora del Poble de Navarra.
- «La atención en el domicilio a las personas mayores en Canarias». Diputat del Comú.
- «Personas mayores y vivienda». Defensor del Poble andalús.
- «Discriminaciones de los trabajadores de “edat avanzada” en el ámbito laboral». Defensor del Poble espanyol.
- «Los malos tratos a las personas de edad». Justícia d’Aragó.
- «Personas mayores desatendidas: una realidad». Defensora del Poble de Castilla-la Manxa.

Les conclusions aprovades en esta ponència marc van ser les següents:

CONCLUSIONS TEMA CENTRAL «ELS MAJORS»

1. Instem els governs perquè, seguint les recomanacions de les Nacions Unides, introduïsquen en els seus programes d’actuacions relatius a les persones majors els principis d’independència, participació, cures, autorealització i dignitat.
2. Considerem que el més adient per a l’atenció als majors en el conjunt del nostre país i en les seues comunitats autònomes és implantar un model que es base fonamentalment en l’accés universal als serveis i que es financie amb càrrec als impostos generals. És el sistema que ofereix més qualitat en l’atenció i el més solidari.
3. Reclamem a les instàncies oportunes la regulació per llei, i amb la precisió necessària, d’un sistema integral de protecció econòmica i sociosanitària a les persones majors en situació de dependència, i que establisca específicament els drets bàsics relatius als centres residencials per a la tercera edat (privadesa i confidencialitat, dignitat, autonomia, qualitat de vida, coneixement i defensa dels seus drets i participació en la gestió).
4. Considerem que l’atenció als majors al seu domicili facilita la permanència a la llar, evita el desarrelament i la institucionalització dels ancians i afavorix els vincles familiars; per això resulta necessari potenciar i dotar suficientment els serveis d’ajuda a domicili. En tot cas, s’ha d’exigir una qualificació professional adequada als auxiliars d’ajuda a domicili i s’ha d’evitar la deshumanització de la praxi assistencial.
5. Considerem que els poders públics no poden deixar d’assumir el paper que els correspon de responsables últims i garants dels sistemes públics de protecció social per a l’atenció a les persones majors i, en este sentit, han d’adoptar les mesures necessàries per a tutelar de manera efectiva el dret dels ancians a un habitatge digne i adequat a les seues necessitats.
6. Cridem l’atenció sobre el greu problema dels maltractaments a les persones majors. Al costat de la instauració dels marcs jurídics adequats per a afrontar este problema, cal adoptar mesures preventives, de sensibilització dels

professionals i curadors, i s'han d'instaurar sistemes d'avaluació dels programes que es posen en marxa.

7. Constatem l'existència de persones majors desateses, ja siga per la pròpia negativa a rebre assistència, mancança de mesures legislatives adequades o falta de coordinació i d'esforç administratiu prou ràpid i eficaç. En qualsevol cas, implica l'existència d'una fissura en el sistema públic de protecció social i demana, entre altres mesures, plantejar als serveis socials la necessitat de crear places d'emergència per a l'atenció immediata de situacions d'assistència urgent.
8. Pel que fa a Galícia, es constata que és una de les comunitats autònomes espanyoles amb un índex més elevat d'envelliment poblacional, especialment al medi rural. La institució del *Valedor do Pobo* ha reclamat, pràcticament des que es va crear, tant en els seus informes ordinaris com en els extraordinaris, una atenció especial per a este problema per part dels poders públics de Galícia.
9. Pel que fa a places residencials en relació amb el nombre de persones majors, Galícia ocupa el tercer lloc per la cua entre totes les comunitats autònomes (només en millor posició que Múrcia i Balears), amb 1,93 places per cada cent persones majors de seixanta-cinc anys, i està molt lluny de les 3,5 places que recomana el Pla gerontològic nacional, i que ja han assolit i superat diverses comunitats (La Rioja, Castella i Lleó, Navarra, País Basc, Aragó, Castella-la Manxa). Per a aconseguir l'objectiu del Pla, Galícia necessitaria a hores d'ara 20.509 places residencials (com a mínim 8.204 de caràcter públic), i en disposa d'11.687 (d'estes, les de caràcter públic no arriben a les quatre mil, incloses les concertades).
10. És obligat reclamar dels poders públics gallecs un notable esforç inversor que a curt termini permeta incrementar el nombre de places residencials, sobretot les de caràcter públic, i per a assistits. Només així es podran aproximar les ràtios de Galícia a les previsions del Pla gerontològic nacional, corregir la tendència actual i reduir sensiblement les llistes d'espera que hi ha a hores d'ara.

L'INSTITUT INTERNACIONAL DE L'OMBUDSMAN

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de l'Institut Internacional de l'*Ombudsman* (IIO), organització d'àmbit mundial creada el 1978, com una xarxa internacional d'oficines d'*Ombudsman*, sense finalitat de lucre, i d'acord amb la Llei de societats del Canadà, país on se'n troba la seu. Hui dia, esta organització s'estructura en sis grans regions: 1. Àfrica; 2. Àsia; 3. Australàsia i el Pacífic; 4. El Carib i Llatinoamèrica, i 6. Amèrica del Nord.

Entre altres, els seus objectius són promoure el concepte i la institució de l'*Ombudsman* i el seu desenvolupament arreu del món, fomentar la participació regional en les activitats de l'Institut i desenvolupar capítols regionals amb la finalitat de

descentralitzar les seues activitats, desenvolupar i conduir programes que permeten l'intercanvi d'informació i d'experiències de les diverses oficines de l'*Ombudsman*.

Per a dur a terme els seus objectius, cada quatre anys es fa un Congrés Internacional de l'*Ombudsman*, que congrega tots els membres de l'Institut.

El síndic de Greuges, Bernado del Rosal, va participar en la VIII Conferència Internacional de l'*Ombudsman*, que va tenir lloc al Quebec, Canadà, del 6 al 10 de setembre, i que va organitzar la *Protectrice du Citoyen* del Quebec, Pauline Champoux-Lesage. El tema central de la Conferència va ser «L'equilibri entre les obligacions del ciutadà i el reconeixement i les responsabilitats de l'individu: el paper de l'*Ombudsman*».

Durant les quatre sessions de treball de la Conferència es van abordar els temes següents: el respecte a la diversitat humana i la comprensió general dels valors democràtics; la responsabilitat de l'*Ombudsman* en el desenvolupament d'un servei públic, ètic, davant els canvis sociopolítics i econòmics, i la posició de l'*Ombudsman* quant al reconeixement dels drets individuals i les llibertats i l'increment de seguretat.

INSTITUT EUROPEU DE L'OMBUDSMAN

L'Institut Europeu de l'*Ombudsman* és una organització, fundada el 1988, que engloba les oficines de defensors del poble d'àmbit europeu. El seu objectiu principal és tractar científicament qüestions sobre els drets humans, la protecció del ciutadà i l'activitat i competència dels *ombudsmen*, com també dur a terme investigacions sobre estos temes, divulgar i promoure el concepte d'*ombudsman*, donar suport científic a organitzacions de defensors del poble nacionals i internacionals, i col·laborar amb organitzacions de propòsits similars.

Fins a enguany, el síndic de Greuges ha format part de la Junta Directiva d'este organisme europeu i, per tant i en qualitat de vocal d'esta Junta, va participar en la reunió que va tenir lloc a la ciutat holandesa de Rotterdam, i que va organitzar l'*Ombudsman* municipal de la localitat esmentada, en què, entre altres temes, es va abordar la preparació de l'Assemblea General de l'Institut Europeu de l'*Ombudsman*.

L'Assemblea General va tenir lloc el 10 de maig al Parlament de la República d'Hongria, a Budapest, i la van organitzar els comissionats del Parlament hongarés per als Drets Humans i per als Drets de les Minories. En la sessió matinal, els participants van debatre sobre les funcions i les competències de l'*Ombudsman* en relació amb la defensa dels drets de la minoria. A la vesprada va tenir lloc l'Assemblea General, en la qual es va elegir el nou president, Markus Kaegi, defensor del Poble del cantó de Zuric, Suïssa, i la nova Junta Directiva.