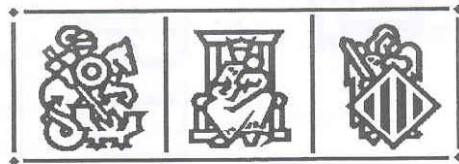


**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2003



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARI

PRESENTACIÓ	10
INTRODUCCIÓ	14
I. SITUACIÓ GENERAL DE LA PROTECCIÓ DELS DRETS I LES LLIBERTATS A LA COMUNITAT VALENCIANA 2003	14
1. Introducció.....	14
2. Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge.....	15
3. Dret a un medi ambient adequat.....	19
4. Drets relatius a la hisenda pública.....	22
5. Dret a l'educació.....	24
6. Dret a la salut.....	28
7. Dret a la protecció i l'assistència socials (menors, ancians, discapacitats, dones).....	32
8. Drets de naturalesa sociosanitària.....	36
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	41
1. Actuacions del síndic de greuges.....	41
2. Dades referides a la situació i la tramitació dels expedients de queixa.....	51
3. Característiques dels promotors de les queixes.....	56
CAPÍTOL PRIMER	
ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	63
A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	64
I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT	64
II. SERVEIS SOCIALS	83
III. SANITAT	103
IV. ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA	114
V. ENSENYAMENT	116

VI.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	121
VII.	RÈGIM JURÍDIC DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	124
B)	QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIES DE LA PART INTERESSADA	127
I.	URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....	127
	Introducció.....	127
1.	URBANISME.....	128
1.1.	Planejament urbanístic.....	128
1.1.1.	La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	128
1.1.2.	Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	133
1.1.3.	Patrimoni històric, artístic i cultural.....	136
1.2.	Gestió urbanística.....	139
1.2.1.	Sobre l'exercici de la potestat de gestió urbanística.....	139
1.2.2.	Entitats urbanístiques de conservació.....	147
1.3.	Disciplina urbanística.....	148
1.3.1.	Informació urbanística.....	148
1.3.2.	Responsabilitat per actes urbanístics.....	151
1.3.3.	Llicències urbanístiques.....	152
1.3.4.	Ordres d'execució.....	155
1.3.5.	Els il·lícits urbanístics.....	156
2.	HABITATGE.....	160
2.1.	Planes d'habitatge.....	161
2.2.	Competències de l'Institut Valencià de l'Habitatge.....	162
3.	MEDI AMBIENT.....	167
3.1.	Contaminació acústica.....	167
3.1.1.	Activitats sotmeses a llicència municipal d'obertura amb funcionament molest i/o regular.....	168
3.1.2.	Altres fonts de contaminació acústica.....	171
3.2.	Informació ambiental.....	175
3.3.	Abocadors.....	176
3.4.	Aigües residuals.....	177
3.5.	Animals de companyia.....	178
3.6.	Impacte ambiental.....	180
3.7.	Espais protegits.....	182
3.8.	Salut ambiental.....	182
II.	HISENDA PÚBLICA.....	187

Introducció	187
1. HISENDA AUTONÒMICA	188
1.1. Impost sobre transmissions patrimonials.....	188
1.2. Tarifes portuàries.....	189
1.3. Cànon de sanejament.....	190
1.4. Taxes per concórrer a oposicions a la funció pública de la Generalitat Valenciana.....	192
2. HISENDA LOCAL	193
2.1. Impost sobre béns immobles.....	193
2.2. Impost sobre vehicles de tracció mecànica.....	202
2.3. Taxes per recollida de brossa.....	203
2.4. Pressupostos municipals.....	207
III. ENSENYAMENT	210
Introducció	210
1. ENSENYAMENT NO UNIVERSITARI	210
1.1. Admissió i matriculació de l'alumnat.....	211
1.2. Instal·lacions docents.....	218
1.3. Ajudes, beques i subvencions.....	222
1.4. Serveis complementaris de transport i menjador escolar.....	230
1.5. Altres queixes.....	237
1.5.1. Revisió de qualificacions.....	237
1.5.2. Menú d'alumnes musulmans.....	238
1.5.3. Exempció de l'ensenyament en valencià.....	239
1.5.4. Formació en centres de treball.....	241
1.6. Règim jurídic dels centres docents.....	242
2. ENSENYAMENT UNIVERSITARI	243
2.1. Personal docent.....	243
2.2. Exempció total del pagament de taxes de matriculació.....	244
2.3. Revisió de qualificacions.....	246
IV. SANITAT	247
Introducció	247
1. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA	248
1.1. Llistes d'espera.....	248

1.2.	Pràctica professional.....	250
2.	ASSISTÈNCIA SANITÀRIA EXTRAHOSPITALÀRIA.....	250
3.	ALTRES ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ SANITÀRIA.....	252
3.1.	Dret d'informació.....	253
3.2.	Aplicació de l'anestèsia epidural.....	254
3.3.	Farmàcia.....	254
3.4.	Tractaments de reproducció assistida.....	256
3.5.	Antenes de telefonia mòbil.....	256
3.6.	Infraestructures sanitàries.....	257
3.7.	Assistència sanitària a pacients d'anorèxia.....	259
3.8.	Responsabilitat patrimonial sanitària.....	260
3.9.	Processos de reassignació sexual de persones transsexuals.....	260
V.	SERVEIS SOCIALS.....	262
	Introducció.....	262
1.	DISCAPACITATS.....	262
1.1.	Barreres arquitectòniques.....	262
1.2.	Qualificació del grau de minusvalidesa.....	264
1.3.	Discapacitats. Centres.....	266
1.4.	Accés d'una discapacitada al registre d'unions de fet.....	267
1.5.	Aspectes diversos.....	268
2.	FAMÍLIA I MENORS.....	269
2.1.	Família.....	269
2.2.	Menors.....	272
3.	TERCERA EDAT.....	273
4.	PRESTACIONS ECONÒMIQUES.....	274
5.	ALTRES QUEIXES SOBRE SERVEIS SOCIALS.....	276
VI.	ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....	279
	Introducció.....	279
VII.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	282
	Introducció.....	282

1.	ACCÉS A OCUPACIÓ PÚBLICA.....	283
2.	BORSES DE TREBALL: DRETS DELS INTERINS.....	286
2.1.	Borsa de treball de la Conselleria de Justícia i administracions públiques.....	286
2.2.	Borsa de treball de les Institucions Sanitàries de la Generalitat Valenciana.....	287
3.	PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL.....	291
4.	RETRIBUCIONS.....	296
5.	DRET SINDICAL.....	298
6.	ALTRES DRETS DELS EMPLEATS PÚBLICS.....	300
6.1.	Horaris.....	300
6.2.	Llicències i permisos.....	301
6.3.	Formació.....	302
6.4.	Dret d'informació i d'obtenció de la documentació sol·licitada.....	302
VIII.	SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS.....	304
	Introducció.....	304
1.	SERVEIS.....	305
1.1.	Subministrament d'aigua potable.....	305
1.1.1.	Deficient prestació del servei.....	305
1.2.	Obres públiques.....	307
1.3.	Vies públiques urbanes.....	308
1.4.	Sanitat local.....	308
1.5.	Altres serveis.....	309
2.	ORDENACIÓ I CONTROL DEL TRÀNSIT URBÀ.....	310
2.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	310
2.2.	Expedients sancionadors.....	311
2.3.	Retirada de vehicles.....	311
3.	FESTES.....	312
4.	BÉNS.....	314
4.1.	Utilització i explotació.....	314

	4.2.	Investigació, partió i recuperació del domini públic.....	314
5.		RÈGIM JURÍDIC.....	315
	5.1.	Responsabilitat patrimonial.....	315
	5.2.	Contractació.....	316
	5.3.	Associació de veïns.....	317
	5.4.	Dret de petició.....	318
IX.		ÚS DEL VALENCIÀ.....	320
		Introducció.....	320
	1.	Versió únicament en castellà de pàgines web oficials.....	321
	2.	Impresos, formularis, models oficials, rètols i topònims.....	325
	3.	Actitud negativa envers persones que usen el valencià.....	326
X.		QUEIXES RELATIVES A ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ PÚBLICA.....	328
		Introducció.....	328
	1.	JUSTÍCIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	329
	2.	OBRES PÚBLIQUES.....	329
	2.1.	Expropiacions.....	329
	2.2.	Obres públiques.....	331
	3.	INDÚSTRIA.....	335
	4.	OCUPACIÓ.....	335
	5.	CONSUM.....	336
	6.	PROSTITUCIÓ.....	337
XI.		QUEIXES NO ADMESSES I CAUSES.....	338
		Introducció.....	338
	1.	Queixes formulades per autoritats administratives en matèries relacionades amb les seues competències.....	339
	2.	Queixes extemporànies.....	340
	3.	Assumptes <i>sub iudice</i>.....	340
	4.	Queixes sobre qüestions juridicoprivades.....	340
	5.	Inexistència de pretensió concreta.....	341
	6.	Inexistència d'actuació administrativa prèvia.....	341

7.	Manca de fonament de les queixes o inexistència d'irregularitat administrativa.....	341
8.	Queixes arxivades per falta de remissió de dades sol·licitades als interessats o desistides per estos.....	342
9.	Altres supòsits d'inadmissió.....	342

CAPÍTOL SEGON

XII.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	345
	Introducció.....	345
1.	Ministeri d'Economia i Hisenda.....	346
1.1.	Economia.....	346
1.1.1.	Indústria.....	346
1.2.	Hisenda.....	347
1.2.1.	Cadastre.....	347
1.2.2.	Tributs i Sancions.....	347
1.2.3.	Altres.....	347
2.	Ministeri d'Educació, Cultura i Esports.....	348
2.1	Educació.....	348
3.	Ministeri de Justícia.....	348
3.1.	Disconformitat amb el contingut, actuacions i/o resolucions judicials.....	348
3.2.	Vigilància penitenciària.....	348
3.3.	Registre Civil.....	349
3.4.	Direcció General de Registres i del Notariat.....	349
4.	Ministeri de Foment.....	349
4.1.	Correus.....	349
4.2.	Ferrocarrils i altres mitjans de transport.....	349
4.3.	Ports.....	350
4.4.	Altres.....	350
5.	Ministeri de l'Interior.....	350
5.1.	Centres penitenciaris.....	350
5.2.	Agents de l'Autoritat.....	350
5.3.	Direcció General de Trànsit.....	350
5.4.	Estrangeria.....	351
5.5.	DNI.....	351

5.6.	Altres.....	351
6.	Ministeri de Defensa.....	351
6.1.	Institut Social de les Forces Armades.....	351
6.2.	Altres.....	352
7.	Ministeri de Treball i Assumptes Socials.....	352
7.1.	Seguretat Social.....	352
7.2.	Treball.....	352
8.	Ministeri de Sanitat i Consum.....	352
8.1.	Sanitat.....	352
8.2.	Consum.....	353
9.	Ministeri d'Assumptes Exteriors.....	353
10.	Ministeri de Ciència i Tecnologia.....	353
10.1.	Telecomunicacions.....	353
11.	Ministeri de Medi Ambient.....	354
11.1.	Medi Ambient.....	354
11.2.	Organismes de Conca.....	354
12.	Ministeri d'Administracions Públiques.....	354
 CAPÍTOL TERCER		
COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB LA		
INSTITUCIÓ.....		
		355
 CAPÍTOL QUART		
L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA INSTITUCIÓ.....		
		363
 Introducció.....		
		363
1.	CARACTERÍSTIQUES DE LES CONSULTES.....	364
1.1.	Tipus de consulta.....	364
1.2.	Via de coneixement de la Institució.....	365
1.3.	Característiques de les consultes per mes.....	367
2.	CARACTERÍSTIQUES DE L'ADMINISTRACIÓ AFECTADA.....	368
3.	CARACTERÍSTIQUES DE LA POBLACIÓ.....	370

3.1.	Ocupació laboral.....	370
3.2.	Gènere dels consultants.....	372
3.3.	Grups d'edat dels consultants.....	372
3.4.	Comarques de procedència dels consultants.....	373
4.	CONCLUSIÓ: PERFIL MITJÀ APRECIAT DEL CONSULTANT.....	374

CAPÍTOL CINQUÈ		
ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....		375

PRESENTACIÓ

L'article 31 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga al titular de la Institució a una periòdica rendició de comptes davant les Corts Valencianes, la qual cosa no és sinó una lògica conseqüència de la seua condició d'Alt Comissionat parlamentari. Eixa obligació comporta que, anualment i adoptant la forma d'Informe, s'expose davant la Comissió de Peticions de les Corts un resum de la tasca realitzada en la concreta funció de supervisar l'activitat de l'Administració pública de la Generalitat Valenciana, així com de l'Administració local radicada 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 emanats de l'Estatut d'Autonomia, la titularitat dels quals correspon als ciutadans.

L'Informe que tinc l'honor de presentar a les Corts Valencianes constituïx el compendi de l'activitat del Síndic de Greuges durant l'any 2003. És este el segon període anual en què, qui ara presenta l'Informe, ha estat sempre al front de la Institució, i per tant la labor realitzada al llarg de l'any 2003 respon plenament als criteris de treball, desenvolupament i impuls de la Institució que el seu actual titular ha pretés establir.

Com ja ho vaig fer en exercicis anteriors, he de recordar, en este, que les disposicions legals que regulen la Institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana estableixen que el treball quotidià que es desenvolupa en el seu si es du a terme davall l'única responsabilitat del seu titular i, per tant, qualsevol decisió que en el mateix s'adopte, tant d'orde intern, en el que podríem dir qüestions domèstiques, com d'orde extern, en allò que transcendeix a l'opinió pública, a l'Administració o als ciutadans, és

responsabilitat del triat Síndic. Dit això, és obvi que exercir una feina tan important en defensa dels drets dels ciutadans, com la que té encomanada el Síndic, no seria possible sense l'esforç i l'interés de totes les persones que treballen en la Institució, ja siga ocupant els alts càrrecs de la mateixa, ja siga desenvolupant les funcions dels distints llocs de treball en què s'integra la plantilla del personal. Dia rera dia, tots ells, cada un en les seues distintes funcions i ocupacions, demostren un altíssim nivell professional i una inestimable lleialtat a la Institució i a la defensa dels drets i llibertats dels ciutadans. Lògicament, la confecció d'este Informe no haguera sigut possible sense el concurs de tots ells.

En relació amb els exercicis anteriors, els criteris d'elaboració de l'Informe que ara es presenta han variat, substancialment, amb vista a fer de l'Informe Anual un instrument més senzill, més clar i més expressiu, per als ciutadans i per a la pròpia Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, de la tasca del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Així, per primera vegada en la no molt llarga Història de la Institució, no es dóna compte de totes i cada una de les queixes que han sigut tramitades al llarg de l'any 2003, sinó que s'ha procedit a fer una selecció de les que, des de la Institució, s'han considerat més importants o significatives. S'han seleccionat, per a donar compte d'elles, totes les queixes d'ofici; totes les queixes que han donat origen a una resolució per part del Síndic; totes aquelles que, havent tingut o no transcendència pública en els mitjans de comunicació, s'han considerat especialment importants o rellevants, bé pel nombre de ciutadans a qui afecta el problema que la queixa suscita, bé perquè qualitativament el tema objecte de la mateixa incidix, de forma nuclear, en drets bàsics dels ciutadans; totes les que, sense haver arribat a provocar una resolució del Síndic, el problema plantejat s'ha solucionat favorablement per al ciutadà, assentant-se 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 en què s'ha detectat falta de col·laboració de les Administracions públiques. S'ha omés, no obstant, la referència a totes aquelles queixes de naturalesa idèntica o molt semblant a la d'aquelles que sí que estan incloses, o les que no plantegen una qüestió que afecta 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, importa molt assenyalar que, per més que no es done compte d'una queixa en l'Informe, totes i cada una 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 propi Síndic. Però del que es tracta ara és de buscar les queixes més expressives del que és la labor del Síndic i que ens han permés assentar una determinada pedagogia o doctrina sobre l'exercici dels drets fonamentals davant de l'Administració pública valenciana.

Esta forma de dació de compte de les queixes és habitual en altres defensors del poble autònoms, que han procedit d'eixa forma 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 qualitativament rellevant, deixant a banda els aspectes que no il·lustren els modes i criteris de funcionament de la Institució.

D'altra banda, per a il·lustrar millor a la Comissió de Peticions i als possibles lectors del mateix, s'ha inclòs, com Annex a l'Informe Anual, la ressenya completa de totes les

resolucions dictades pel Síndic l'any 2003. A més, en l'apartat estadístic es continuen, com l'any anterior, ressenyant les dades relatives a entrada i eixida de documents i els que tenen a veure amb el nombre de resolucions dirigides a les Administracions públiques, especificant-se les que han sigut acceptades, no acceptades i no contestades. Igualment, les dades que tenen a veure amb la forma en què han acabat la tramitació de les investigacions tancades durant l'exercici de 2003 s'han ressenyat de forma més precisa i en les matèries sobre les quals versen les queixes s'ha distingit, igual que es va fer en l'exercici anterior, entre urbanisme i vivenda, d'una banda, i medi ambient, per una altra. A més, la implantació d'un nou programa informàtic de gestió de queixes ens ha permès, en l'any 2003, com ja ho vam fer en l'any 2002, ser més fidels en l'exposició de dades, perquè els errors que una confecció manual projecta, han pogut ser més fàcilment detectats i corregits.

L'Informe s'inicia, com en els exercicis passats, amb un capítol introductor en el qual es dóna compte de la situació general de la protecció dels drets i llibertats en la Comunitat València, si bé, a l'acompanyar-se l'Informe amb un Annex que conté el text complet de totes les resolucions, enguany no s'ha inclòs la ressenya de les recomanacions que, en exercicis anteriors, solia complementar este apartat. Al final de l'Informe, s'ha inclòs, de nou, un capítol dedicat a l'Agenda de la Institució, on es ressenyen, per orde cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des del Síndic, o aquelles en què esta Institució ha participat activament. S'han detallat 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 els seus Adjunts a través de ponències o taules redones. També figuren moltes altres activitats dirigides a acostar la Institució als ciutadans, explicant quines són 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 dació de compte de les queixes, varia en la forma que ja hem indicat abans, si bé la seua estructura, respecte als anys anteriors, es manté, reiterant-se el mateix criteri sistemàtic d'ordenació en funció de les distintes àrees de treball del Síndic. No obstant això, mereix que es faça menció a les dos novetats més importants que ja es van introduir l'any passat: d'una banda, la dació de compte 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 l'exercici de 2003, i eixa tònica d'increment progressiu es mantindrà en els pròxims exercicis i, d'una altra, s'han introduït dos nous subapartats, un referit a la protecció del patrimoni històric i un altre referit a l'àmbit sociosanitari.

Una vegada més, en l'apartat de la col·laboració de les Administracions públiques s'inclou no sols la menció a aquelles l'actitud de les quals es pot considerar hostil i entorpidora de la labor del Síndic sinó, igualment, la d'aquelles que no han acceptat les recomanacions del Síndic, argumentant, en este cas, els motius de la no acceptació. Lògicament, quan s'establixen recomanacions basades en interpretacions dels textos legals, el Síndic no gaudix del 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.

Dit l'anterior, al llarg de l'any 2003 s'han presentat davant el Síndic de Greuges 1.587

queixes pels ciutadans, així com un nombre de 3.515 queixes que van ser ateses verbalment pels assessors del Servei d'Atenció al Ciutadà, havent-se iniciat d'ofici 55 queixes. Durant l'any 2003 també s'han tramitat i resolt les queixes iniciades en anys anteriors, donant-se compte respecte d'això.

De les dades obrants en el present Informe, considere dignes d'una especial menció alguns aspectes. D'una banda, l'increment del nombre d'actuacions d'ofici, que ha passat, progressivament, de 3 l'any 2000, a 9 l'any 2001, 18 l'any 2002 i, finalment, a 55 l'any 2003. L'objectiu per als pròxims anys és establir una mitjana d'actuacions d'ofici que, en la mesura que es pugui, supere, almenys, les 50 a l'any. Es manté un baix nombre de queixes no admeses, encara que la xifra és un poc superior a l'any anterior, totalitzant-se 208 l'any 2003, la qual cosa suposa un 13% del nombre total d'expedients instruïts. D'altra banda, és destacable l'elevada col·laboració de les Administracions Públiques implicades en les queixes presentades pels ciutadans, havent descendit, respecte de l'exercici de 2002, el nombre d'Administracions no col·laboradores que, en total, en l'exercici de 2003, han sigut 6. Eixa col·laboració no obsta que, a vegades i com ja hem assenyalat abans, les Administracions supervisades discrepen dels criteris establits pel Síndic, no acceptant les seues resolucions, la qual cosa, en este exercici, s'ha produït en 15 ocasions. En este cas, el context en què es produïx tal actitud no es pot considerar de no col·laboració, sinó de discrepància, perquè les Administracions responen als requeriments del Síndic, exposant els seus arguments de contrari per a no acceptar les resolucions. No obstant, la Institució estudia i valora eixes respostes, de manera que si no tenen el més mínim fonament, es tenen com no emeses, la resolució com no contestada i, per tant, l'actitud s'interpreta com de no col·laboració.

Per altra banda, 784 expedients de queixes s'han resolt a favor de les pretensions del ciutadà durant l'any 2003, cosa que suposa un total del 50% d'expedients tancats en tal any. En estos casos, o bé ha solucionat l'Administració intervinent la problemàtica concurrent, una vegada el Síndic va intervindre respecte d'això, o bé han acceptat eixes Administracions les recomanacions, suggeriments i recordatoris de deures legals formulats pel Síndic de Greuges en un alt percentatge d'expedients, com així es pot observar en l'anàlisi que a continuació es realitza de les queixes presentades.

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 pareix innecessari reiterar ací les consideracions que ja es van fer en les corresponents presentacions.

Bernardo del Rosal Blasco
Síndic de Greuges

INTRODUCCIÓ

I. SITUACIÓ GENERAL DE LA PROTECCIÓ DELS DRETS I 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 el síndic a “donar compte de la situació general de la protecció dels drets i les llibertats de la Comunitat Valenciana, a què esta Llei es referix”, 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 manament legal que s'ha de concretar mitjançant una valoració, per part del Síndic de Greuges, de la situació de protecció d'estos drets a partir del coneixement directe que té d'esta situació a través de l'exercici de les seues activitats, i tot tractant d'especificar el grau de respecte envers els drets dels ciutadans valencians 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 dins el territori de la Comunitat Valenciana. Això vol dir, d'una banda, que no s'han pogut tenir en compte totes aquelles vulneracions de drets que s'hagen produït però que 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-se comés per

particulars. D'altra banda, cal tenir en compte que l'anàlisi que ací s'oferix no implica una valoració completa de la situació global de 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, sense prendre en consideració aquelles altres situacions en les quals la gestió dels assumptes públics és normal i, per tant, ajustada al respecte que cal tenir als drets ciutadans, i eficient i eficaç en la resolució dels assumptes sobre els quals té competència.

Des del punt de vista expositiu, podríem distingir entre actuacions realitzades pel Síndic en l'àmbit de la defensa dels drets i les llibertats compresos en el Títol I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia, i aquelles 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, mèrit i capacitat en l'accés a la funció pública) i 9, número 3 (legalitat, jerarquia normativa, publicitat de les normes, irretroactivitat de les disposicions sancionadores no favorables o restrictives de drets individuals, seguretat jurídica, responsabilitat i interdicció de l'arbitrarietat) de la Constitució. Però, veritablement, esta distinció no és 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 (com a mínim en els casos que transcendixen i arriben al Síndic) o, si es vol formular a l'inrevés, 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.

Hem estructurat el capítol en distints blocs temàtics que es corresponen, cadascun d'ells, amb els distints grups de drets i llibertats als quals es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la Institució, i hem fet, dins de cada bloc, un especial esment dels supòsits que entenem que mereixen una atenció particular. L'ordre d'exposició dels blocs de drets es correspon amb l'ordre en el qual es va exposant i desenvolupant el contingut de les queixes en l'Informe, d'acord amb les àrees de treball del Síndic; per tant, no pretenem, amb este ordre sistemàtic, establir una determinada prelación d'importància d'uns drets sobre els altres sinó, 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, els suggeriments o els recordatoris dels deures legals que, per defensar millor els drets fonamentals, ha dirigit el Síndic a l'Administració pública valenciana al llarg de l'any 2003. 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 l'habitatge

Els paràmetres que modulen la intervenció d'esta Institució amb relació a l'urbanisme i l'habitatge són, en primer lloc, l'exigència del compliment, per part dels poders públics, del manament constitucional 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 han d'establir les normes pertinents per a fer efectiu este dret, mitjançant la regularització de la utilització del sòl d'acord amb l'interés general per a impedir-ne l'especulació.

La comunitat ha de participar en les plusvàlues que genere l'acció urbanística dels ens públics.”

El Síndic tampoc no pot oblidar que esta prescripció constitucional es canalitza a través de la defensa dels drets ciutadans reconeguts per la vigent legislació urbanística valenciana, amb relació a l'activitat materialitzada per les administracions competents, en concret, pel que prescriu l'article 66 de la Llei valenciana 6/1994, reguladora de l'activitat urbanística, que estableix les prerrogatives de l'urbanitzador i els drets dels propietaris afectats.

Al seu torn, esta Institució, especialment en matèria urbanística, ha d'estar molt atenta al contingut de l'article 46 de la Constitució espanyola, que estableix, 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.”

A banda d'estos drets, i atés que la localització espacial d'usos pot produir molèsties significatives als ciutadans, cal no deixar de tenir en compte, a este efecte, el dret a la salut individual, recollit en l'article 15 del text constitucional, com també el dret a la salut pública recollit en l'article 43 i els drets a la intimitat personal i familiar, i a la inviolabilitat del domicili, recollits, per la seua banda, en l'article 18 de la mateixa Norma Fonamental. No obstant això, la major incidència respecte d'això ha estat recollida en matèria mediambiental, i és en aquell apartat on farem una referència més específica a estos drets.

L'aplicació de la Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística, continua generant alguns problemes pràctics importants: insuficient valoració de les propietats dels ciutadans per part de l'urbanitzador; elevades quotes d'urbanització sense possibilitat d'ajornar-ne el pagament; inexistència de criteris clars de distinció entre sòl urbà consolidat i no consolidat; escassa informació i participació ciutadana en les actuacions administratives d'elaboració dels plans urbanístics i desenvolupament dels programes d'actuació integrada; brevetat dels terminis per a garantir una adequada defensa dels propietaris i la seua constitució en agrupacions d'interés urbanístic. En tots els casos, el Síndic ha insistit davant les administracions públiques en la necessitat d'extremar el compliment de les garanties que la llei concedeix al propietari i/o als veïns, i d'assegurar-se que el respecte als drets que els emparen no es limite a un mer compliment formal, sinó que es dote d'una materialitat que els faça efectius. No obstant això, un any més hem d'insistir que, quant als problemes denunciats que tenen a veure amb el disseny de la Llei 6/1994, en este cas, correspon a les Corts Valencianes reflexionar sobre estos i considerar si cal o no que la llei siga modificada o corregida, amb l'objectiu de fer compatible el desenvolupament urbanístic amb el

màxim respecte als drets fonamentals de tots els ciutadans. Lògicament en este àmbit, l'experiència del Síndic és molta, a l'haver anat arreplegant, any rere any, les queixes ciutadanes. Tot això és el que ens ha animat a estudiar i compendiar totes eixes queixes per a, a partir d'elles, suggerir línies de reforma, amb l'únic propòsit d'il·lustrar, més encara si és possible, a les Corts Valencianes i aportar més elements de juí, amb vista a una futura reforma de l'esmentada Llei, treball este a penes començat en el moment del tancament del present Informe

En matèria d'elaboració de plans urbanístics, el Síndic de Greuges sempre ha destacat, en els seus informes anuals, la importància que té la legitimació democràtica efectiva dels instruments de planejament i gestió urbanística, i per a això resulta imprescindible que els ciutadans expressen les seues posicions i punts de vista durant les fases d'informació pública d'estos, i que les administracions implicades (Generalitat i ajuntaments) estudien, amb suficient sensibilitat democràtica, les propostes ciutadanes que tinguen una dimensió comunitària sobre el disseny urbà que hom pretén, ja que, només així, es fixarà adequadament l'interès públic que ha d'inspirar estes actuacions que afecten la ciutat, com a fet col·lectiu, i encara més si és possible, si tenim en compte que estes propostes es vertebran mitjançant una associació veïnal o una plataforma ciutadana. Així, i com siga que s'han detectat queixes en este sentit, esta Institució sempre ha insistit especialment en el fet que les administracions públiques siguen extremadament diligents a comunicar als ciutadans interessats la resposta, degudament motivada, sobre estes al·legacions, i que demostren, a més a més, la màxima sensibilitat possible envers estes demandes ciutadanes allà on siga raonable atendre-les.

La mateixa insistència ha tingut el Síndic a l'hora de recordar que, esta mateixa sensibilitat a la qual al·ludim, l'han de demostrar les administracions públiques implicades en matèria d'informació urbanística, perquè continuem rebent queixes de ciutadans que no aconseguixen obtenir, dels poders públics competents, esta informació que justament reclamen, ja que la llei els concedix el dret a accedir a esta.

Juntament amb les queixes presentades en matèria de gestió urbanística, la descripció detallada de les quals és feta en l'apartat corresponent d'este Informe Anual, els ciutadans també denuncien moltes vegades 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 seria desitjable, ni tan sols són sancionats, de manera que es genera una permissivitat preocupant.

En estos dos àmbits que hem esmentat, cal ressaltar l'eficàcia que ha demostrat la labor d'esta Institució quant als expedients de queixa referits a la informació urbanística i als il·lícits urbanístics, perquè la nostra intervenció sol ser determinant per a restablir els drets ciutadans. D'esta manera, en un percentatge molt elevat de queixes s'ha expedit la informació urbanística que no havien obtingut els ciutadans que l'havien sol·licitada a l'Administració competent, gràcies a la intervenció d'esta Institució, com també, 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 se n'ha impulsat la tramitació o l'execució, i s'ha comunicat resposta referent a això al ciutadà que denunciava d'estos fets. No

obstant, des del Síndic no es comprén per què l'Administració no és més diligent i no té una actitud més presta a satisfer els drets dels ciutadans, obligant-los a recórrer al Síndic, i obligant al Síndic a intervindre, dilatant sense justificació el moment de fer efectius tals drets.

La protecció del patrimoni cultural valencià també constituïx un sector de l'activitat administrativa que preocupa cada vegada més els ciutadans i que és objecte de diverses reclamacions. En l'objecte d'una part d'estes queixes es revela 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 casos, el problema no és tant de coordinació de la normativa urbanística dels instruments de planejament amb la legislació autonòmica de protecció del patrimoni cultural, com de la falta d'actuació diligent i eficaç per part de les administracions públiques competents referent a això, allà on, precisament, la seua intervenció seria essencial per a aconseguir les demandes de preservació patrimonial que han formulat els ciutadans. En ambdós casos, des d'esta Institució no es deixa 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, farem esment de l'especial preocupació del Síndic per la problemàtica de les barreres urbanístiques i arquitectòniques, en què el compliment 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, concretament, referent al fet que la planificació i la urbanització de les vies públiques, dels parcs i dels altres espais d'ús públic s'efectue de manera que resulten accessibles i transitables per a les persones amb discapacitat, encara està molt lluny del que seria desitjable. Hem pogut conèixer este deficient grau de compliment a través d'actuacions singulars, motivades per queixes concretes de ciutadans, i a través d'una àmplia investigació d'ofici, de la qual donem compte en l'apartat corresponent, i no podem fer una altra cosa que expressar la nostra profunda preocupació per allò que resulta evident que és una escassa presa de consciència de les dimensions del problema per part dels nostres poders públics, molt especialment els de l'àmbit municipal. És cert que la receptivitat de les autoritats als nostres suggeriments és molt elevada i que totes assumixen que han d'actuar d'acord amb allò a què la llei els compromet, però és imprescindible que, sense més dilació, esta receptivitat es faça realitat a través d'actuacions que han de tenir el caràcter d'immediates o, com a mínim, d'urgents.

Quant a les queixes presentades en matèria d'habitatge, paga la pena prestar una atenció especial a la investigació incoada d'ofici sobre la necessitat de la millora i l'actualització del procediment i el barem utilitzats en l'adjudicació d'habitatges de protecció pública, com també de la necessitat d'atendre l'increment de la demanda d'este tipus d'habitatges. En l'apartat corresponent d'este Informe Anual informem més detalladament sobre el contingut i el resultat d'esta investigació.

En general, els problemes plantejats pels ciutadans s'han referit als següents grans blocs: sol·licituds d'ajudes econòmiques per a la rehabilitació d'habitatges i edificis; subsidiació de préstecs qualificats per a adquirir habitatges de protecció pública; els defectes constructius i els vicis ocults en els habitatges i, finalment, l'existència de barreres arquitectòniques que dificulten l'accessibilitat dels habitatges per a les persones discapacitades, a la qual cosa ja ens hem referit. En tots els casos, l'actuació del Síndic ha anat dirigida a vetlar per la màxima transparència possible dels processos, amb l'objecte de fer efectius els drets d'accés a ajudes o subsidiació de préstecs en les condicions garantides per la legislació vigent, sempre que es complisquen els pressupostos previstos, i per la insistència que s'extremen els deures de vigilància, per evitar vicis, defectes o condicions d'accés inadequats.

3. Dret a un medi ambient adequat

En el marc dels denominats “drets de tercera generació” se situa el dret de tots els ciutadans a un medi ambient adequat, 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 del medi ambient, com a valor en si mateix, i en la seua funció instrumental relacionada amb la millora de la qualitat de vida dels ciutadans, ha accedit en els últims anys al màxim nivell de protecció i exigència, i és obligació de tots els poders públics, en l'exercici de les seues polítiques respectives, adoptar les mesures oportunes per a garantir la seua tutela.

La variable ambiental ha d'estar present en totes les polítiques; és un factor transversal que impregna els diversos sectors de l'activitat administrativa, i que, en conseqüència, ha de ser valorat en el seu exercici. En el nostre àmbit competencial, relacionat amb l'activitat desplegada per l'Administració local i autonòmica, hem de vetlar perquè esta variable siga adequadament respectada en els distints nuclis d'intervenció administrativa, i això tant en l'activitat directament relacionada amb la protecció del medi ambient com en tota aquella que, tot i tenir altres objectius, afecta directament o indirectament els elements ambientals.

Durant l'any 2003, la majoria de queixes d'esta matèria presentades pels ciutadans van versar, una altra vegada, igual com en exercicis anteriors, sobre els problemes relacionats amb la contaminació acústica, procedent principalment d'establiments industrials, comercials i d'oci confrontants a habitatges. Els promotors de les queixes s'enfronten davant la inactivitat dels ajuntaments o davant una activitat insuficient que dilata extraordinàriament qualsevol mesura dirigida a pal·liar els efectes nocius del soroll.

En les queixes presentades s'ha pogut observar que les activitats funcionen sovint sense llicència d'activitat, i per tant són clandestines, o que no tenen una acta de comprovació favorable, per la qual cosa l'Administració no ha pogut comprovar adequadament si les mesures correctores imposades s'han dut a efecte. Quan es posen de manifest estes situacions, és palmària la lentitud de les corporacions per a reaccionar i posar-los fi mitjançant l'adopció de les mesures oportunes amb vista a la clausura de l'establiment.

Fins i tot quan els establiments tenen estos títols, la inactivitat municipal en cap cas està justificada, ja que les autoritzacions per al funcionament d'este tipus d'activitats tenen naturalesa operativa o reglamentària, és a dir, determinen el naixement d'una relació de tracte successiu entre l'activitat i l'ajuntament, d'acord amb la qual este últim ha de vetlar en tot moment pel compliment efectiu de les condicions establides en la llicència, adaptar-la i revisar-la quan noves normes o circumstàncies alteren la situació existent en el moment d'atorgar-la i, si escau, fins i tot revocar-la si esdevé incompatible amb la nova ordenació.

En cap cas pot prevaler el dret a la llibertat d'empresa i l'establiment, davant del dret constitucional dels ciutadans a un medi ambient adequat. A més, no solament el dret recollit en l'article 45 de la Constitució constituïx un marc inexcusable per a canalitzar l'actuació administrativa davant d'estes pràctiques, sinó que la jurisprudència ha declarat que altres drets constitucionals de rang igual o superior són directament afectats per este tipus de comportaments omissius. És el cas de les incidències en el dret a 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. A este efecte, podem assenyalar les Sentències del TC 22/1984, 137/1985, 199/1996 i 94/1999, entre d'altres, com també, en l'àmbit internacional, les resolucions del Tribunal Europeu de Drets Humans en el cas *López de Ostra versus Espanya*, cas *Guerra* i altres *versus* Itàlia, etc.

A la Comunitat Valenciana disposem d'un instrument excepcional per a canalitzar la intervenció municipal davant el soroll, que és la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de prevenció davant la contaminació acústica, a la qual, a més, cal afegir la recent aprovació de la Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll. També, a escala comunitària, cal destacar el que estableix la Directiva 2002/49/CE del Parlament Europeu i el Consell, de 25 de juny de 2002, sobre avaluació i gestió del soroll ambiental, que aporta nous instruments de tutela en esta matèria, basant-se en un criteri general que ha d'impregnar l'actuació administrativa, que és l'aplicació del principi general de la consecució d'un “elevat nivell de protecció en la matèria”.

Independentment de la intervenció dels ajuntaments, hem pogut comprovar novament que l'Administració autonòmica és extraordinàriament poc inclinada a adoptar qualsevol mesura de caràcter subsidiari quan es detecta la inactivitat de les corporacions locals, sobre la base d'un respecte a l'autonomia local entés malament. En efecte, l'Administració autonòmica s'inhibix davant d'estos comportaments omissius a pesar que disposa de títols jurídics suficients a este efecte com els establits en els articles 11 i 17 de la Llei 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, o l'article 57.1 de la Llei 7/2002, de 3 de desembre.

Altres mesures que caldria potenciar són l'aprovació dels plans acústics, mapes acústics, i declaracions de zones acústicament saturades, per a proporcionar una estratègia global de prevenció i sanció davant de comportaments incompatibles amb els drets fonamentals assenyalats.

Hem observat amb especial interès la desatenció davant alguns problemes relacionats amb les qüestions exposades, com són la inactivitat davant d'incompliments en els horaris d'obertura i de tancament, els controls de capacitat i seguretat en els establiments i davant les pràctiques de "botelló". La gravetat d'estes situacions, que se sumen als problemes derivats de la concentració massiva d'establiments amb ambientació musical a determinades zones, ens ha dut a obrir una queixa d'ofici sobre estes qüestions que està actualment en tramitació i de la qual donem compte en este Informe.

Finalment, cal destacar l'aparició d'algunes queixes relacionades amb comportaments incívics veïnals davant els quals l'Administració sol inhibir-se tot emparant-se en el fet que es tracta d'assumptes de dret privat. La postura d'esta Institució ha estat, en estos casos, la d'exigir la intervenció de l'Administració competent de conformitat amb el que preveu l'article 47 de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de prevenció davant la contaminació acústica.

Perquè la intervenció exigible a les distintes administracions siga eficaç davant d'estos problemes, cal que els mitjans siguen suficients, tant personals com materials, cosa que sovint no s'esdevé, com també que hi haja una veritable voluntat per a solucionar els problemes detectats i un allunyament dels nuclis més propers al problema mitjançant la intervenció subsidiària dels òrgans de l'Administració autonòmica davant la inactivitat local.

En matèria d'espais naturals, hem constatat certes disfuncions relacionades concretament amb l'escassa aplicació de certes figures de protecció, com ara els "paratges naturals municipals". Les ocupacions de vies pecuàries i corredors d'esta naturalesa, pertanyents al patrimoni de la Generalitat Valenciana, també van donar lloc a diverses queixes, i cal que s'actualitzen els inventaris i els partions públics, per garantir que estos espais siguen adequadament preservats.

Considerem, a més, que la planificació urbanística existent a la Comunitat Valenciana ha estat configurada en la seua major part en un moment temporal anterior a l'entrada en vigor de la normativa ambiental més recent en matèria d'avaluació ambiental estratègica, per la qual cosa no existix una adaptació plena entre estos instruments i les noves exigències ambientals que van dirigides a garantir que les estratègies del desenvolupament territorial siguen compatibles amb un enfocament global i integrat de les afeccions ambientals.

Cal que l'ordenació del territori a la Comunitat Valenciana i el desenvolupament urbanístic dels distintes municipis es plantegen sobre una base de sostenibilitat ambiental. Les actuacions realitzades fins a hores d'ara són obertament insuficients, i s'observa la no-aprovació de planificació territorial definitiva del desenvolupament de la Comunitat Autònoma, com també una ordenació urbanística que no té en compte una estratègia integral de protecció dels espais ambientals.

És per això que, des d'esta Institució, amb la finalitat d'evitar que, a l'empara de l'ordenació vigent, puguen derivar-se conseqüències perniciosos per als béns ambientals més rellevants, per exemple per a la protecció d'espais costaners verges, s'haja pronunciat a favor d'iniciar processos de revisió d'aquells plans més antics que van ser configurats sense els estudis ambientals que en l'actualitat són requerits, i això tenint consciència que estos plans no són en si mateixos il·legals, atés que van nàixer de conformitat amb la legislació que els era d'aplicació, però que potser s'han vist superats per les noves exigències ambientals que comporten una nova sensibilitat davant d'este tipus de béns.

Novament hem de destacar que hi ha un volum de queixes molt elevat en matèria d'accés a la informació ambiental, tot i que és cert que, de vegades, alguns ciutadans poden fer un ús abusiu d'este dret. En tot cas, l'Administració ha de fer els màxims esforços destinats a complir amb este deure, i en qualsevol cas, ha d'interpretar d'una manera restrictiva les causes d'exempció d'este deure legalment establides, amb la finalitat de donar contingut al principi de transparència i eficàcia que ha de regir l'actuació dels poders públics. L'article 1 de la Llei 38/1995, de 12 de desembre, que es deriva del manament constitucional contingut en l'article 105 de la Carta Magna, recull específicament esta obligació que, en si mateixa, està establida amb caràcter general en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

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 establix:

- “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 progressivitat que, en cap cas, ha de tenir 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. Solament podran establir-se prestacions personals o patrimonials de caràcter públic de conformitat amb la llei.”

Igualment, hem d'assenyalar que, a l'hora d'establir i liquidar els impostos, tant la hisenda autonòmica com la local han de tenir present, també, a banda 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.

En estos termes, convé destacar, a escala estatal, dos noves lleis dictades durant l'any 2003, que tindran una gran influència en la matèria financera: la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, i la Llei general pressupostària 47/2003, de 26 de novembre.

Resulta especialment interessant per a esta Institució la nova Llei general tributària, ja que és la principal norma que regula les relacions entre l'Administració i els contribuents.

La nova Llei general tributària, que va entrar en vigor l'1 de juliol de 2004, substituïx la vella Llei de 1963 i, tal com assenyala la seua exposició de motius, amb l'objecte d'adaptar-se als principis constitucionals, a la resta de l'ordenament espanyol i a l'actual sistema tributari.

Per la seua banda, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana de 1982, que és la nostra norma institucional bàsica, en el Títol V, relatiu a "Economia i Hisenda", desenvolupa la referida previsió constitucional.

Sobre algun dels tributs que gestiona la Comunitat Valenciana, a través de les seues Conselleries (principalment la d'Economia i Hisenda), s'han presentat al llarg de l'any 2003 queixes davant el Síndic, de les quals, sense perjuí de donar-los un tractament més ampli en l'apartat corresponent del present Informe, exposem a continuació.

Pel que fa a l'impost sobre transmissions patrimonials, referent a les "Cartes de Pagament" que s'emeten, vam suggerir que, en endavant, liquidaren, juntament amb el principal del deute, els interessos de demora, amb l'objecte d'evitar retards innecessaris en la retirada de les garanties presentades pels ciutadans. L'Administració pública afectada, no solament va acceptar el suggeriment realitzat pel Síndic de Greuges, sinó que es va comprometre a liquidar, a partir d'aquell moment, els interessos de demora originats per la suspensió de manera immediata a la sol·licitud de devolució de l'aval i una vegada satisfet el deute.

Quant a les tarifes portuàries, les quals s'emmarquen dins el concepte de taxes, i que són regulades per la Llei de la Generalitat Valenciana 1/1999, de 31 de març, s'han plantejat algunes qüestions sobre la utilització que fan els particulars del domini públic portuari i de les seues instal·lacions, i sobre la prestació que l'autoritat fa d'una sèrie de serveis complementaris, directament o a través de concessionaris.

Altres qüestions plantejades afecten l'aplicació de la Llei de la Generalitat Valenciana 2/1992, de 26 de març, reguladora del sanejament d'aigües de la Comunitat Valenciana i el Decret 266/1994, de 30 de desembre, que desenvolupa la Llei 2/1992.

Finalment, pel que fa a les taxes per a concórrer a oposicions a la funció pública de la Generalitat Valenciana, hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que habilite els mecanismes necessaris per a tornar les quantitats abonades per dret d'examen a aquells aspirants als quals les dates d'examen de distintes convocatòries els van coincidir.

En l'àmbit de l'Administració local, hem de recordar que l'1 de gener de 2003 va entrar en vigor la Llei 51/2002, de 27 de desembre, de reforma de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, reguladora de les hisendes locals. La citada norma ha introduït importants modificacions en el marc del finançament local, tant des del punt de vista estrictament tributari com pel que fa a l'àmbit financer.

Amb relació a la hisenda local, hem dictat resolucions que afecten la interpretació d'ordenances fiscals reguladores de l'impost de béns immobles i la via execució del cobrament del referit impost.

Així mateix, hem suggerit que en aquelles actuacions en les quals calga pagar l'import dels deutes tributaris, com ara l'impost de vehicles de tracció mecànica, es considere que el pagament ha estat efectuat el mateix dia que es fa (gir postal) i no el dia que es rep. També hem recordat a l'Administració el seu deure, establert en l'article 127.1r de la Llei 230/1963, de 28 de desembre, general tributària, que en tot cas ha d'aplicar-se un recàrrec del 10 per 100 si el deute tributari no s'ha ingressat en període voluntari i se satisfà abans que haja estat notificada al deutor la providència de constreyniment.

Finalment, s'han instruït queixes relatives als pressupostos municipals i a les taxes per recollida d'escombraries, en este cas relatives a les distàncies dels contenidors d'escombraries i altres amb relació a la doble imposició.

5. Dret a l'educació

L'article 27 de la Constitució de 1978, que és el 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 ha de tenir 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 poden 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 garantir el compliment de les lleis.

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

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

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 requereixen i els han d'emparar especialment per al gaudi dels drets” reconeguts en el títol I de la Constitució.

La majoria de les queixes relatives a educació no universitària vénen referides, igual que en anys anteriors, a la insuficiència de places per a cobrir la demanda en educació infantil i a l'exclusió dels alumnes d'este nivell educatiu no obligatori dels serveis complementaris de menjador i transport escolar.

La necessitat d'escolaritzar els fills, cada vegada a una edat més primerenca, la distància que sol haver-hi habitualment entre el domicili familiar i el centre docent, i la freqüent impossibilitat dels pares (normalment per motius laborals), per a acompanyar els fills a aquell, han determinat que el servei de transport escolar constituïska, a hores d'ara, una de les principals necessitats materials, també en el nivell educatiu infantil. La situació descrita fa que la demanda de llocs en este servei de transport siga superior a l'oferta, per la qual cosa, tal com hem dit, l'Administració educativa ha hagut de dictar una normativa específica que permeta prioritzar les sol·licituds.

En este sentit, les normes de procediment de la Direcció General de Centres Docents sobre el servei complementari de transport escolar dels centres públics de titularitat de la Generalitat Valenciana assenyalen, efectivament com a beneficiaris del transport escolar, els alumnes d'educació primària, educació especial i ESO, els domicilis oficials dels quals es troben a una distància de 3 quilòmetres o més del centre d'escolarització, i, quant al fet que l'alumnat d'educació infantil o d'altres nivells educatius no obligatoris matriculat en centres públics mantinguts amb fons públics pugua fer ús del transport escolar, és una possibilitat que, efectivament reconeix la normativa vigent, però és una possibilitat que l'Administració educativa pot potestativament autoritzar “sempre que hi haja places vacants” a l'autobús.

D'altra banda, són beneficiaris de la prestació gratuïta del servei escolar de menjador, l'alumnat d'educació primària, educació especial i educació secundària obligatòria, al qual corresponga legalment rebre la prestació de servei de transport escolar i en faça un ús diari, i a tot aquell alumnat d'estos mateixos nivells educatius que li siga concedit amb caràcter assistencial.

En definitiva, a pesar que és l'Administració pública la que ha de valorar si les circumstàncies concurrents en un supòsit determinat possibiliten l'augment dels beneficis de transport escolar als alumnes d'educació infantil i d'altres nivells no obligatoris, esta Institució no pot fer-se la desentesa davant les demandes dels pares d'alumnes exclosos de la prestació educativa de transport i menjador escolar, ja que la

qüestió fa inoperant el principi d'igualtat en l'exercici del dret a l'educació i és essencial per a garantir a tots els alumnes una educació de qualitat.

En este sentit, són constants les recomanacions formulades per esta Institució a l'Administració educativa perquè, en el marc de les seues competències, desenvolupe totes les accions compensatòries que calguen i aporte els recursos necessaris perquè l'alumnat de nivells educatius no obligatoris accedisca al servei complementari de transport escolar, i que el dret a l'educació puga ser exercit en condicions d'igualtat efectiva, i evitar així les desigualtats derivades de factors socials, econòmics, geogràfics, ètnics o d'altra índole, o, en defecte d'això, valorar en cada cas concret la situació personal i laboral de la unitat familiar.

D'altra banda, l'experiència adquirida en la tramitació de queixes per part d'esta Institució, ha posat de manifest l'enorme importància que, per a la consecució d'aquells objectius, presenten els mitjans materials i organitzatius mitjançant els quals s'articula el nivell educatiu d'educació infantil.

Bàsicament, estes necessitats se centren, a banda del ja mencionat de la convenient extensió a este nivell educatiu del servei de transport escolar, en la dotació d'infraestructures i en la transparència i igualtat en els processos d'admissió.

Pel que es referix a la dotació d'infraestructures, la generalització en la nostra societat d'estructures familiars en la qual els dos cònjuges treballen, ha determinat que cada vegada siga més gran el nombre de famílies que necessiten recórrer a institucions, educatives o no, que es facen càrrec de la cura i l'atenció dels nens durant la jornada laboral d'estos, ja des del 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 major demanda de llocs escolars en el nivell de l'educació infantil significa que el màxim esforç que ha de realitzar l'Administració ha de centrar-se, tant en una millora i un augment dels llocs escolars en nombre suficient per a donar satisfacció a aquelles peticions d'admissió a centres escolars sostinguts amb fons públics, com en un augment de les denominades “guarderies escolars en les empreses.”

I això, com a manifestació tant dels drets dels nens compresos en este període d'edat com dels drets a la no-discriminació (en este cas en l'àmbit laboral) dels progenitors.

D'altra banda, i ens estem ja referint al segon aspecte, l'experiència demostra que un dels aspectes més controvertits que presenta el procés d'escolarització en el nivell d'educació infantil resulta ser precisament el relatiu al moment d'ingrés en el centre educatiu.

Com sabem, la Constitució espanyola proclama, en l'article 27, tot un seguit de drets —que integren el genèric dret a l'educació— entre els quals destaca la llibertat dels pares a l'elecció del centre educatiu dels seus fills. Si partim de la proclamació d'este dret i de l'augment de la demanda de llocs escolars, es podrà comprendre que un dels moments més delicats del procés d'escolarització siga, precisament, el de l'assignació d'aquell centre educatiu.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana esta problemàtica adquirix, a més, una especial importància, si tenim en compte que la normativa reguladora del procediment d'admissió estableix expressament que “en els centres finançats amb fons públics, completament o parcialment, que impartixen diversos nivells educatius, el procés inicial d'admissió de l'alumnat ha de fer-se 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, com també l'accés als successius cicles, etapes o nivells sostinguts amb fons públics que s'impartisquen en el mateix centre o recinte escolar al qual va accedir l'alumne mitjançant el procés d'admissió establert en la normativa aplicable, no ha de requerir un nou procés d'admissió fins la finalització de l'educació bàsica”.

Si això es posa en connexió amb el criteri complementari d'admissió anteriorment exposat, d'acord amb el qual tenen preferència els alumnes que hagen cursat nivells educatius anteriorment en el mateix centre, estarem en condicions d'aprehendre la importància que l'admissió en el nivell educatiu d'educació infantil de 0 a 3 anys comporta, ja que esta facilitada, posteriorment, la permanència de l'alumne en el centre desitjat durant tota l'educació bàsica. Si unim a això la vigència del criteri de preferència dels alumnes que els seus “germans estudien al centre”, veurem que amb este sistema s'afavorix també l'entrada dels germans del primer fill que ha ingressat al centre.

A causa de això, i en gran mesura, la transparència en el procés d'admissió esdevé una garantia bàsica del dret a la lliure elecció de centre escolar i, com a conseqüència, una garantia més de la correcta i prompta escolarització del menor.

Estes consideracions han comportat que el Síndic de Greuges tinga previst, per al pròxim exercici, iniciar una investigació d'ofici en l'àmbit de l'educació infantil, ja que mitjançant la Llei 9/2003, de 2 d'abril, les Corts Valencianes van aprovar la Llei per a la igualtat d'homes i dones, i es va crear, a través del seu article 51, la Defensoria de la Igualtat, i es va assignar el seu exercici al Síndic de Greuges.

El fonament legal que legitima la nostra intervenció cal trobar-ho, en matèria d'educació infantil i educació primària, la Llei orgànica 10/2003, de 23 de desembre, de qualitat educativa (LOCE), en els seus arts. 10.4 i 11.2, ja va establir:

Article 10.4: “L'educació preescolar té caràcter voluntari per als pares. Les administracions competents han d'atendre les necessitats que hi haja en les famílies i han de coordinar l'oferta de places suficients per a satisfer la demanda”.

Article 11.2: “Les administracions educatives han de garantir 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 9/2003, de la Generalitat Valenciana, es desplega sobre distints àmbits: el polític, el laboral, el familiar, el de mitjans de comunicació i el d'administració pública. Pel que fa a l'àmbit educatiu, assenyalada que:

Article 7. L'educació i la conciliació familiar i laboral: “El Consell de la Generalitat ha d'adoptar les mesures que calguen per garantir l'ampliació de l'horari d'obertura de tots els centres públics que n'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 el pare”.

Article 17. Conciliació de la vida familiar i laboral: “L'administració autonòmica ha d'ampliar 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”.

D'acord amb això anterior, s'estima convenient conèixer la situació actual i les mesures adoptades per la Conselleria de Cultura, Educació i Esports per assolir els objectius marcats per la llei, sobre els aspectes següents: 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, informeu-nos de la naturalesa de l'extensió del concert (ple o parcial); quart, horaris d'obertura i tancament de les escoles infantils i de primària sostingudes amb fons públics. Així mateix, indiqueu-nos quines mesures ha adoptat eixa Administració educativa per a donar compliment al manament de l'article 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 existent de sol·licituds d'estos serveis i la seua concessió.

Les recomanacions generals d'esta Institució, sensible a les necessitats plantejades en este nivell educatiu, constitueixen una doctrina tendent a la concessió als particulars de drets que permeten més compatibilitat entre els horaris i les necessitats laborals dels progenitors i els drets d'educació dels fills, fent extensius a este cicle formatiu els drets i els mitjans materials que han garantit l'accés a l'educació de qualitat en règim d'igualtat en altres nivells educatius, hui dia obligatoris.

6. Dret a la salut

En l'àmbit que ressenyarem tot seguit, l'actuació del Síndic de Greuges està 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 sotmès a tortura ni a penes o tractes inhumans o degradants. (...)”.

D'una altra banda, però, no hem d'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 els 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, amb relació a la seguretat i la higiene en el treball; en l'article 41, relatiu al règim públic de seguretat social; en l'article 45, en allò que afecta la salut ambiental; en l'article 49, amb relació a la minusvalidesa; en l'article 50, pel que fa 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 perjuí 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 manament dirigits als poders públics, per la qual cosa, la possible inactivitat o ineficàcia d'estos justifica la intervenció del Síndic de Greuges.

Per Reial decret 1612/1987 es van traspassar les funcions i els serveis de l'INSALUD a la Comunitat Valenciana, tot això de conformitat amb el que disposa el títol VIII de la Constitució espanyola i l'article 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

En matèria sanitària, al llarg de l'any 2003 destaquem, en l'àmbit normatiu valencià, la Llei de la Generalitat Valenciana 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana, i la Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana.

La Llei 1/2003 té com a objectiu proporcionar una clara definició dels drets i els deures dels pacients tant en els centres sanitaris públics com en els privats. Cal destacar la creació, a causa dels avanços tecnològics, del Consell Assessor de Bioètica adscrit a la Conselleria de Sanitat i els comitès de bioètica assistencial; la potenciació de la relació metge-pacient; i el dret del pacient a emetre voluntats anticipades si les condicions de salut no li permeten més endavant decidir per ell mateix.

Per la seua banda, la Llei 3/2003 organitza els serveis sanitaris a través de la denominada Agència Valenciana de la Salut i els departaments de salut. Hom busca incentivar la competència entre els departaments de salut, a través, entre altres mesures, de la lliure elecció de metge i centre; s'establixen els principis rectors de l'ordenació sanitària; es regulen competències sanitàries als ens locals i el Pla de Salut de la Comunitat Valenciana.

Finalment, hem de destacar, també, les lleis estatals 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut i la Llei 44/2003, de 21 de novembre, d'ordenació de professions sanitàries.

Esta Institució és i ha estat especialment sensible amb les problemàtiques que sorgixen entorn de la sanitat. En este sentit, l'article 24 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, de 1982, assenyala que el Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes, que ha de vetlar pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució

espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana: entre estos drets, es troba el dret a la salut.

Com en altres informes anuals, en esta matèria destaquem, entre d'altres, les següents qüestions que han tingut rellevància en l'any 2003: problemes que presenta l'existència de llistes d'espera (tant quirúrgiques com no quirúrgiques); els errors en les actuacions mèdiques o la pràctica professional; l'exercici del dret a la informació dels pacients, a través de l'accés a les històries clíniques; problemes derivats dels tractaments de reproducció assistida; els problemes per a la salut de les antenes de telefonia mòbil; la demanda de finançament públic de les intervencions quirúrgiques de canvi de sexe; 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; i, finalment, la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural en els parts.

Amb relació a les llistes d'espera, com a declaració de principis, el Síndic no considera que es garantisca el respecte a la dignitat humana quan un ciutadà duu en llista d'espera més temps del que és "raonable", és a dir, l'Administració sanitària no garanteix la dignitat quan la tardança o la demora a complir les seues prescripcions mèdiques provoquen una lesió molt greu a altres drets fonamentals que no pot gaudir el pacient. No s'obté, en conseqüència, un ple desenvolupament de la personalitat humana.

Al costat dels retards a rebre assistència sanitària, les possibles irregularitats en les intervencions quirúrgiques o altres actuacions mèdiques ens han dut a suggerir a l'Administració sanitària que reforce els drets dels pacients mitjançant la potenciació dels "Serveis d'Atenció i Informació al Pacient" situats en tots els hospitals, centres d'especialitats i centres d'atenció primària, i que tenen, entre les seues funcions, la detecció d'errors en el sistema sanitari i arbitrar les mesures pertinents per a garantir l'estricta compliment dels principis d'equitat i eficiència pels quals ha de regir-se l'Administració pública.

Entre estos drets dels pacients, té un paper fonamental el dret a la informació, i més concretament el dret d'accés a la història clínica.

D'altra banda, els incompliments dels serveis d'urgències dels farmacèutics i en conseqüència, de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1999, de 22 de juny, d'ordenació farmacèutica, és una altra de les qüestions que ha centrat l'activitat del Síndic enguany. Reiterant davant l'administració sanitària el seu deure corregir i esmenar eixos incompliments.

Igual com altres anys, entenem que els retards a iniciar tractaments per a combatre els problemes d'infertilitat (tractaments de reproducció assistida) podria vulnerar el legítim dret de les parelles a veure satisfetes les seues aspiracions a una paternitat responsable i desitjada.

També la cirurgia per canvi de sexe ha estat objecte d'estudi per esta Institució. Entenem que no es tracta de decidir si s'ha de reconèixer o no el dret a ser sotmés a una intervenció quirúrgica de canvi de sexe (o de reassignació sexual), sinó de conèixer si

L'Administració sanitària ha de pagar o no qualsevol tipus d'intervencions de canvi de sexe. Esta qüestió, que, en principi, sembla senzilla, no ho és tant, tal com tractem d'exposar en l'apartat corresponent d'este Informe. Considerem que el tema no està resolt o tancat des del punt de vista normatiu i que la solució tampoc resulta fàcil ni pacífica, si be hem cridat l'atenció de l'administració perquè estudeie la possibilitat d'assumir eixa prestació sanitària.

El Síndic de Greuges, amb relació a la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil i els seus possibles problemes per a la salut, ha suggerit a l'Administració que requerisca el titular de les instal·lacions de telefonia mòbil perquè sol·licite la llicència d'obres, prèvia acreditació de la no-superació dels nivells màxims d'emissió radioelèctrica, amb l'advertiment d'ordenar el desmantellament de la instal·lació i la suspensió de l'activitat emissora.

Les mancances o deficiències d'algunes infraestructures sanitàries en poblacions de la Comunitat Valenciana, com també la discrepància del model de gestió escollit, ocupa un lloc destacat.

En este sentit, entenem que la potestat organitzativa que ostenta l'Administració sanitària ha d'inspirar-se i respectar la Constitució espanyola que obliga l'Administració pública a servir amb objectivitat els interessos generals i a actuar de conformitat amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació. D'acord amb això anterior, la discrepància o 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 anterior, qualsevol actuació d'un servei de titularitat pública, independentment de la forma de gestió, pública o privada, que pugua vulnerar alguns dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució Espanyola o en l'Estatut d'Autonomia faria possible la intervenció del Síndic de Greuges.

Finalment, els retards de la Conselleria de Sanitat a resoldre un expedient de responsabilitat patrimonial, ens ha dut a efectuar a l'Administració sanitària, segons els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, el suggeriment de dictar resolució expressa dins els terminis establits per la normativa vigent.

La falta d'anestèsia epidural en alguns centres sanitaris de la xarxa pública, com altres anys, ha estat objecte d'estudi.

Finalment, hem de destacar l'increment de les actuacions d'ofici en matèria sanitària, i s'han iniciat, a llarg de l'any 2003, onze actuacions, de les quals donem puntual compte del seu contingut en l'apartat corresponent del present Informe Anual. No obstant, servisca la següent ressenya de les mateixes: patologia dèficit de creixement d'una menor que precisava allargament ossi en una clínica de Barcelona; assistència sanitària extrahospitalària a Elx després d'un accident de trànsit; restricció de la possibilitat d'obtenir el dictamen preceptiu per a interrupció d'embaràs en casos de greu perill per a la salut psíquica de l'embarassada en les Unitats de Salut Mental; falta d'aire condicionat, en període estival, en la planta de Ginecologia i Maternitat de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant; situació d'un adult que es troba en procés d'incapacitat i ingressat

en l'Hospital Clínic de València; discrepància amb autorització judicial d'internament en Centre Específic per a malalts mentals crònics Camp de Túria de Riba-Roja; denegació de cadira de rodes per a discapacitat; trasllat a l'Hospital de la Fe de València de xiquets en tractament oncològic d'Alacant; falta de funcionament de la piscina de rehabilitació de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant; reaparició del brot de Legionella a Alcoi; i donar a llum en els corredors i cadires per falta de llits en l'Hospital Vega Baixa.

7. Dret a la protecció i 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, ve donada, en primer lloc, pel contingut del que disposen 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 farà possible que siga investigada la paternitat.
3. Els pares han de prestar assistència de qualsevol tipus als fills que hagen tingut dins o fora del matrimoni, durant la seua minoria d'edat i en els altres casos que legalment escaiga.
4. Els nens 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 seran 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 atendran els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci.”

Hem de deixar constància que la referència que fem en l'apartat de Serveis Socials no ho és a totes les queixes que hi ha hagut sobre esta temàtica, sinó que n'hem fet una

selecció, la qual no implica juís de valor sobre que unes tinguen més importància que les altres, ja que per a qualsevol ciutadà que acudix a la nostra Institució, el seu problema és el més important i, com a tal, mereix sempre el nostre esforç. Sobre esta premissa passem a relatar les matèries sobre les quals han versat les queixes que hem considerat més significatives.

Quant als discapacitats, s'han plantejat diverses queixes sobre les barreres que limiten els drets d'estes persones i especialment les físiques. Ho han estat de manera particular i concreta, sobre el compliment de les normes que regulen la seua eliminació en els habitatges de nova construcció, en què hem instat les administracions afectades, tant perquè exigisquen un estricte compliment d'aquelles, fins i tot a través de l'execució forçosa, com perquè utilitzen els procediments sancionadors quan calga; la recomanació per a l'adaptació d'instal·lacions escolars per a alumnes amb discapacitat ha estat acollida per l'Administració. També ho han estat de manera general com, per exemple, la queixa per la persistència de barreres arquitectòniques en diversos centres sanitaris d'atenció primària antics, respecte dels quals la Conselleria de Sanitat té previst la seua eliminació i, si no és possible, la ubicació dels centres en uns altres llocs.

Amb relació a les barreres arquitectòniques i el dret dels discapacitats a l'accessibilitat plena, hem tingut ocasió de pronunciar-nos sobre l'existència de places d'aparcament reservades per a estos, o sobre tarifes i adequació en els transports públics. També hem investigat la necessitat de respectar els contingents de reserva per a discapacitats en l'accés a l'ocupació pública i la privada, i hem promogut sengles queixes d'ofici.

Els retards a resoldre els expedients de qualificació de minusvalidesa s'han tornat a posar de manifest, com en l'any anterior. El temps de resolució d'estos expedients és excessiu, la qual cosa agreuja la situació dels interessos taxats perquè esta qualificació és la 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, etc.). Novament hem recomanat a la Conselleria de Benestar que adopte les mesures que calguen a fi que el temps de tramitació d'aquells expedients siga el mínim, sempre que no continuen causant-se greus perjudicis per als discapacitats que esperen tals resolucions i per tant, sempre que no continue una situació preocupant de vulneració de drets.

Les queixes sobre centres residencials per a les persones amb discapacitat ens han servit per a constatar el dèficit de places que hi ha per a elles en els supòsits que els familiars, fins i tot volent-ho, no poden atendre'ls. En coordinació amb el Defensor del Poble analitzem l'aplicació pràctica de l'article 136 del text refós de la Llei general de la seguretat social, segons el qual l'increment del 50% de les prestacions contributives de gran invalidesa pot ser substituït per l'ingrés en un centre adequat; el resultat va ser la constatació de la dificultat per a la seua aplicació, atesa la distribució de competències entre l'Estat i les comunitats autònomes.

En esta matèria, va ser peculiar la queixa que versava sobre la necessitat de realitzar ajustaments raonables en matèria de procediments administratius per a la seua adaptació a les característiques concretes de les persones que tenen una minusvalidesa, de conformitat amb l'article 7 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat

d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, que estableix, com a contingut de les mesures contra la discriminació, la necessitat de realitzar mesures d'adequació de l'ambient físic, social i actitudinal a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat, que de forma eficaç i pràctica, i sense que comporte una càrrega desproporcionada, faciliten l'accessibilitat o la participació d'una persona amb discapacitat en igualtat de condicions amb la resta dels ciutadans.

Un aspecte de caràcter no material, sinó jurídic, va donar lloc a una queixa en què es va fer palesa la impossibilitat que un incapacat poguera inscriure's en el Registre de Parelles de Fet de la Comunitat Valenciana. Es tractava de la inscripció d'una parella de fet en la qual un dels seus membres tenia declarada la seua incapacitat per Sentència, però la seua capacitat de fet li permetia la prestació del consentiment matrimonial vàlid. La reclamant va manifestar el seu desig de tenir un reconeixement públic de la relació amb el seu nuvi des de feia diversos anys, però se li va denegar la inscripció en el Registre precisament per la citada Sentència d'incapacitat.

Vam dirigir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques una Resolució en què recomanàvem la modificació de la norma que regula este registre per a possibilitar la inscripció de la interessada.

Tot i que per a les persones totalment incapacitades desapareix la presumpció general de capacitat dels majors d'edat, això no és un obstacle perquè els incapacitats puguen contraure vàlidament matrimoni d'acord amb l'article 56 del Codi Civil, un precepte aplicable també als judicialment incapacitats sense que calga fer una modificació prèvia de la Sentència (Resolucions de la Direcció General dels Registres i del Notariat de 18 i 24 de març de 1994, de 18 de gener de 1999, 2 de juny de 1999 i 20 de setembre de 1999).

En este sentit, vam emetre una recomanació perquè s'adaptara el Reglament a la Llei 1/2001, de 6 d'abril de 2001, que regula les unions de fet (Decret 61/2002, de 23 d'abril), a les disposicions matrimonials, atés que s'estan exigint més i majors requisits per a contraure matrimoni que per a inscriure's com a parella de fet, una recomanació que, tanmateix, no va ser acceptada, per les raons que consten en l'apartat corresponent d'este Informe.

La Institució, també en matèria de discapacitats, ha realitzat durant l'any 2003 actuacions d'ofici sobre el contingent de discapacitats en les ofertes públiques d'ocupació i, així mateix, en l'empresa privada i sobre el dèficit de places residencials per a discapacitats físics greument afectats.

Pel que fa als menors, destaquem la queixa en què vam analitzar d'una manera aprofundida la problemàtica dels videojocs de contingut violent, sexista, xenòfob, que va ser promoguda davant el Síndic de Greuges per Amnistia Internacional, i que va motivar una resolució dirigida a les Conselleries de Cultura, Educació i Esport, Benestar Social i d'Economia, Hisenda i Ocupació perquè impulsaren, a través d'unitats especialitzades, estudis generals teòrics i pràctics sobre la influència dels videojocs en el públic infantil i juvenil i en el medi escolar, tot desenvolupant una campanya entre el

personal docent, l'alumnat i els pares, a través dels seus centres d'ensenyament, amb la finalitat de promoure els valors de respecte a les persones, la solidaritat, la pau i la democràcia i, en general, les aportacions positives que l'experiència dels videojocs pot produir en el desenvolupament personal dels alumnes; així mateix, es va recomanar a l'Administració pública competent que desenvoluparà la normativa sobre protecció al menor i sobre el joc, i es van establir sistemes de classificació i control per als videojocs, atenent primordialment a l'edat del públic al qual van destinats i comprensius de mesures sancionadores adequades. Així mateix, vam demanar que esta regulació fóra consensuada amb els diferents sectors socials afectats, en particular, seguint les recomanacions internacionals i amb les organitzacions no governamentals.

Així mateix, els menors van ser objecte d'atenció en la investigació sobre “punts de trobada” en aquells casos de separació familiar en els quals les relacions familiars han de mantenir-se sota determinats condicionaments.

La necessitat d'establir una xarxa de punts de trobada, que constatem insuficient, per a l'execució judicial del règim de visites del progenitor no custodi, va donar lloc a una Resolució a la Direcció Territorial de Benestar Social de València.

Esta matèria està inclosa, així mateix, en una altra queixa, actualment en tramitació, sobre la resposta institucional a les situacions de violència contra la dona en les relacions de parella.

Destaquem, així mateix, un altre expedient en el qual estimem la necessitat d'utilitzar “mediadors culturals” en un supòsit d'absentisme escolar.

El fet que la Conselleria de Benestar Social instara l'autorització judicial per a la interrupció de l'embaràs d'una menor sota la seua tutela, per entendre que era el més convenient per a les seues concretes circumstàncies, va originar un elevat nombre de queixes referent a això, totes a través del correu electrònic, que lamentaven que l'Administració haguera iniciat este procés.

La queixa versava sobre el cas d'una adolescent de 15 anys, que estava baix la tutela de la Generalitat Valenciana, que va variar la seua decisió d'avortar després de l'entrevista mantinguda amb el jutge de Primera Instància i que desitjava seguir avant amb el seu embaràs.

Segons el parer dels reclamants, resultava lamentable que la Generalitat Valenciana haguera engegat el mecanisme legal per a sol·licitar l'avortament d'una menor que estava baix la seua tutela, sense analitzar el cas en profunditat, i sense advertir els implicats de les conseqüències nefastes de la interrupció de l'embaràs, no solament per a l'adolescent sinó per a la nova vida en gestació.

El nucli de les queixes rau en la reconsideració de la política de la Generalitat. Sense entrar a valorar les circumstàncies concretes del cas i comprnent els dubtes i matisos de la qüestió, vam entendre correcta l'actuació pública desenvolupada, en el sentit que va posar la decisió final a mans dels òrgans judicials competents i va garantir, així, els drets de la menor.

La protecció del patrimoni dels menors en desemparament, respecte dels quals la Generalitat Valenciana ostenta la tutela, i de la intervenció en els aspectes patrimonials d'estos, de la Fundació "Santa Maria", va motivar una altra actuació d'esta Institució que va ser incoada d'ofici.

Finalment, sense oblidar les queixes relatives al sector de la tercera edat i especialment les referides a la insuficiència de crèdit per a plantar cara al bo-residència, destaquem les referides als albergs per a transeünts en les quals no vam apreciar cap irregularitat en l'actuació desenvolupada per l'Administració afectada, però que van posar sobre la taula els problemes de les denominades persones sense llar. En un cas concret es tractava d'una casa d'acollida per a dones, en què no es va constatar la realitat de les denúncies realitzades.

Durant este exercici continuen els problemes en matèria de centres específics per a persones que tenen malalties mentals. Sobre esta matèria hem elaborat, enguany, un Informe Especial sobre esta qüestió, que, en general ha rebut acceptació, tot i que cal esperar per plasmar els aspectes econòmics que comporta.

En alguns casos també ha calgut obrir investigacions d'ofici per notícies aparegudes en la premsa de persones afligides de malalties mentals en situacions infrahumanes, i que relacionem en el capítol corresponent d'este Informe.

L'elevat nombre de dones que han estat víctimes d'homicidi o maltractaments a la Comunitat Valenciana en els últims anys, ens ha dut a iniciar una àmplia investigació d'ofici sobre la resposta institucional prevista per a protegir les víctimes d'este tipus de violència i prevenir fets futurs, tot això, lògicament, dins l'àmbit competencial que tenen atribuït les administracions públiques valencianes, i que se sotmet a la consideració de les Corts Valencianes en forma d'Informe Especial.

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 adequats.

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 a 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 mentals i els qui els envolten són els principals destinataris de les nostres investigació en la matèria.

El nombre de queixes ha descendit respecte de l'any anterior, si bé no hem d'obviar la referència a l'Informe Especial sobre la situació de les persones que tenen malalties mentals i de les seues famílies, presentat l'any passat a les Corts Valencianes i en el qual s'examina exhaustivament i integralment l'estat de la qüestió a la nostra Comunitat.

Pel que fa a queixes concretes, n'hem triat dues en les quals la problemàtica de fons plantejada és la relativa a la instauració i l'administració de tractament mèdic als malalts mentals que voluntàriament no acudixen als centres i les unitats de salut mental. Referent a això s'observa que, amb el pretext que no hi ha una prèvia incapacitació i, consegüentment un tutor, com és el cas, ni els serveis socials, ni els serveis sanitaris intervenen, i prenent que la persona malalta acudisca per voluntat pròpia o a través d'un ordre judicial. Hem analitzat la temàtica en l'àmbit nacional i internacional i, fins i tot admetent que podria regular-se de manera més precisa l'aplicació de tractament a malalts mentals, arribem a la conclusió que l'ordenament jurídic espanyol propicia la intervenció coordinada de les diverses administracions, local, autonòmica i de justícia, per garantir el dret a la salut dels malalts mentals, i complix, així, el manament contingut en l'article 49 de la Constitució, quan encomana als poders públics polítiques de tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts psíquics.

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 els càrrecs públics, es referix al règim estatutari dels empleats públics (articles 103.3 i 148.1.1) i atribuïx a les administracions autonòmiques, entre estes la valenciana, el desenvolupament legislatiu i l'execució d'estes.

En este sentit, l'article 31.1 de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, mitjançant 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 directa connexió amb este, el seu article 32.1.1 atribuïx 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, autonòmica i local; en este sentit, al llarg de l'any 2003 destaquem les actuacions següents: les queixes que afecten l'objectivitat en el sistema d'accés a l'ocupació pública, d'acord amb els principis constitucionals d'igualtat, publicitat, mèrit i capacitat; 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 drets sindicals, retribucions, provisió de llocs de treball, entre d'altres.

Respecte a qüestions relatives a la funció pública s'han iniciat l'any 2003 quatre actuacions d'ofici: reserva de places per a empleats discapacitats en les administracions públiques; aplicació de la Llei de riscos laborals en la Generalitat Valenciana; la precarietat laboral del personal d'administració i serveis de les universitats públiques valencianes; i, finalment, convocatòries de concursos de trasllats de funcionaris de l'Administració general de la Generalitat Valenciana.

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

Dins d'este epígraf, examinem les queixes relatives a qüestions com ara el proveïment domiciliari d'aigua potable, les obres públiques i les 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'explotació 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 banda de molts 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 preceptes 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 qualsevol lesió que experimenten en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics.”

Quant a l'evolució de les queixes respecte de l'any passat, no apreciem canvis significatius. Els temes relatius al proveïment de l'aigua potable, l'adequada pavimentació, l'enllumenat i l'estat de conservació de les vies públiques urbanes, la recollida de residus sòlids, l'ordenació i el control del trànsit i el transport urbà, i les reclamacions de responsabilitat patrimonial, segueixen centrant l'atenció majoritària dels valencians.

Els ciutadans són cada vegada més exigents a l'hora de demanar als poders públics una adequada prestació dels serveis d'interés general que afecten les col·lectivitats veïnals. Ja no es conformen que els serveis públics es presten de qualsevol manera, sinó que es constata un nivell d'exigència major quant a la qualitat del servei que s'oferix.

En esta línia, esta Institució dóna compte, en l'apartat corresponent de les queixes d'ofici d'este Informe Anual, del nivell de compliment, per part de les administracions públiques valencianes, de l'obligació d'implantar sistemes de recollida selectiva de residus sòlids urbans; caldria destacar la generalitzada acceptació de les nostres recomanacions per part de totes les administracions públiques investigades. Així mateix, per aconseguir un major coneixement estes recomanacions, estes van ser remeses a la major part de municipis de la Comunitat Valenciana.

En el mateix bloc de les queixes d'ofici donem compte, detalladament, de tres investigacions efectuades amb relació a este epígraf: la important preocupació social suscitada amb motiu de la instal·lació d'una línia elèctrica d'alta tensió a Vilanova de Castelló-Gandia, el funcionament del transport urbà de viatgers a Castelló i la falta de seguretat de les vies del metro al barri de Sant Isidre de València.

D'altra banda, caldria ressaltar la conveniència que les administracions públiques contesten les reclamacions de responsabilitat patrimonial formulades pels ciutadans perjudicats. S'ha constatat una tardança bastant acusada i generalitzada respecte de la prompta resolució d'estes reclamacions. Si bé és cert que els mitjans humans i materials de l'Administració són limitats per a plantar cara a l'important augment que estan experimentant estes reclamacions, caldria extremar els esforços per a, com a mínim, tramitar el procediment regulat pel RD 429/1993, de 26 de març, i tractar de contestar els ciutadans en el termini màxim legal de 6 mesos, a fi d'evitar la seua indefensió i l'obligada remissió a la costosa jurisdicció contenciosa administrativa.

11. Drets lingüístics

La Generalitat Valenciana, en compliment del manament estatutari contingut en l'article 7 de l'Estatut d'Autonomia, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

La citada Llei va significar el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Autònoma, i especialment la recuperació del valencià, definit com "llengua històrica i pròpia del nostre poble", i d'una altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre les llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament el castellà, sinó també la llengua pròpia de cada comunitat autònoma, va modificar notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües arreu del territori de l'Estat espanyol. És per això que, les comunitats autònomes que tenen un idioma cooficial amb el castellà, com és la nostra, han legislat en la matèria mitjançant les denominades lleis de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua cooficial especialment en els àmbits oficials: administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc., per superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

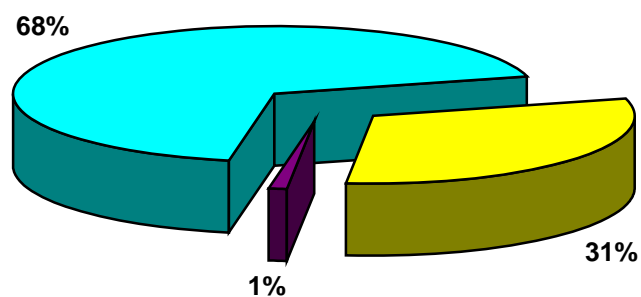
La normativa vigent respecte de l'ús del valencià és clara i terminant, i no exigix cap interpretació, i no és una altra cosa que el desenvolupament normal de les previsions contingudes en la Constitució espanyola, la qual considera la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya com un patrimoni cultural objecte d'especial respecte i protecció, i en l'Estatut d'Autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, a través de la qual l'Administració pública valenciana està obligada a garantir la normalització lingüística. És per això que són constants les recomanacions formulades pel Síndic de Greuges, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, a l'Administració pública perquè adopte totes les mesures que calguen a fi d'evitar les desigualtats que puguen derivar-se de factors lingüístics.

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 el 2003

Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà.	3.515	68%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient.	1.587	31%
Queixes iniciades d'ofici.	55	1%
Total de queixes	5.157	100%

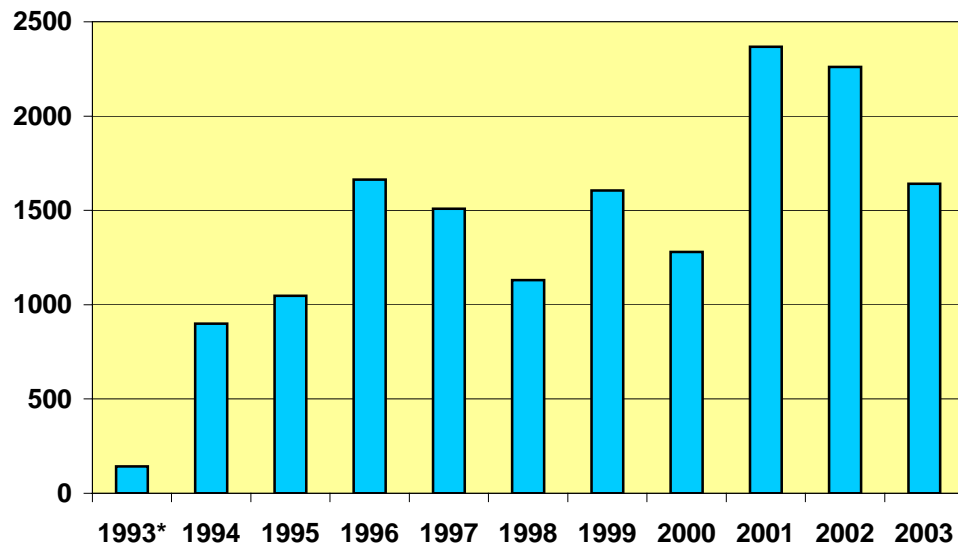


■ Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà.
■ Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient.
■ Queixes iniciades d'ofici.

1.2. Evolució de les queixes amb expedient

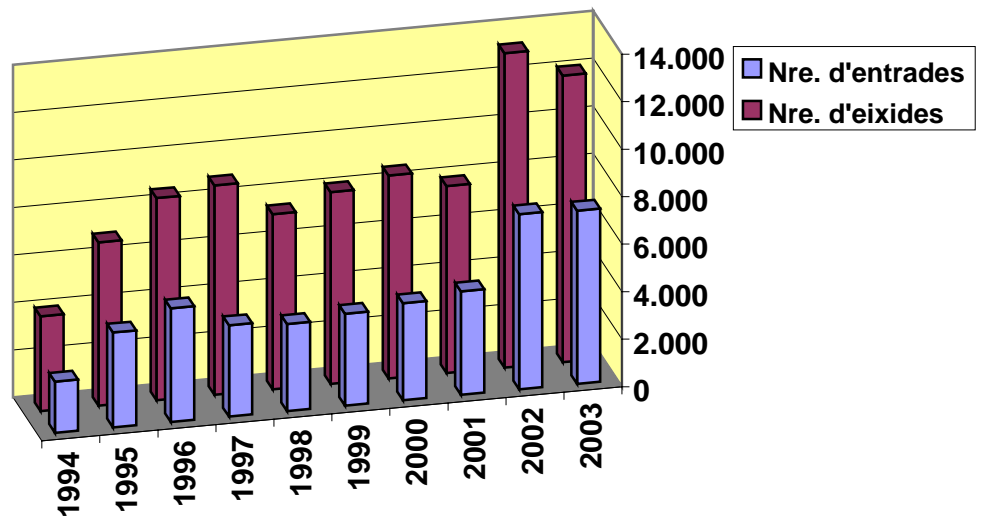
Any	NRE. DE QUEIXES
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642

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



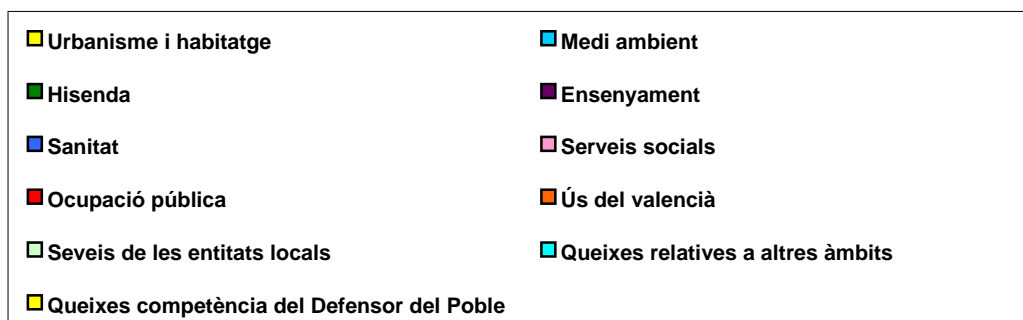
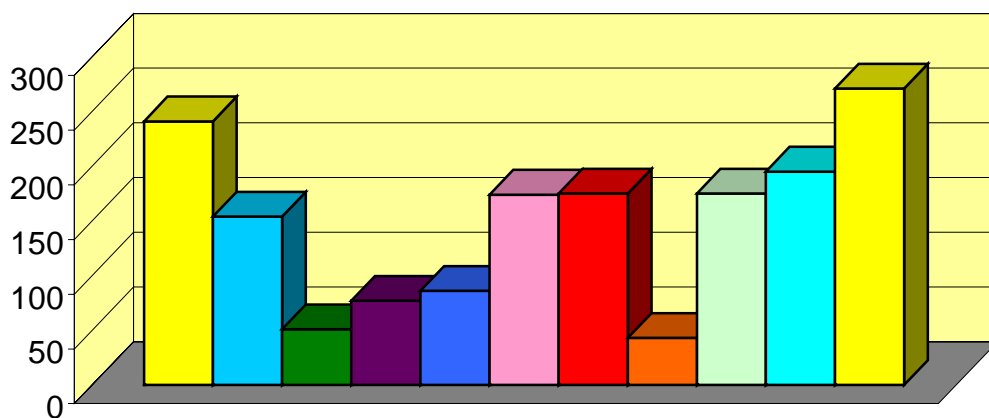
1.3. Registre de documents

Any	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2153	3982
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



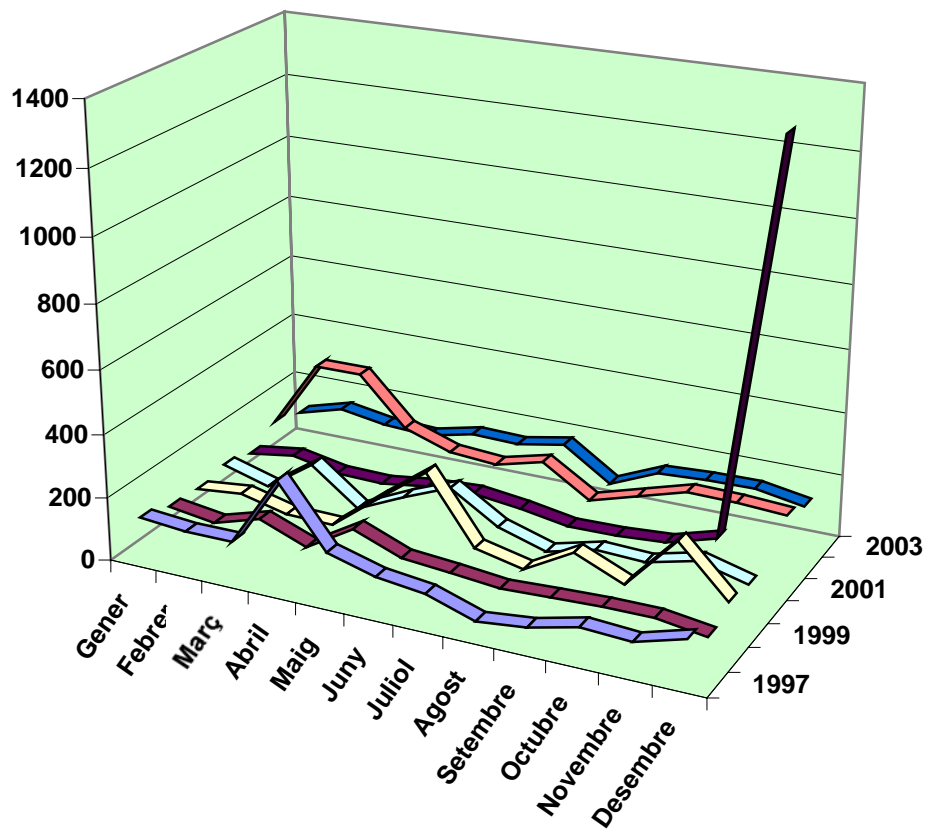
1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades el 2003

Matèria	Nre.	%
Urbanisme i habitatge	241	15%
Medi ambient	154	9%
Hisenda	51	3%
Ensenyament	77	5%
Sanitat	86	5%
Serveis socials	174	11%
Ocupació pública	175	11%
Ús del valencià	43	3%
Serveis de les entitats locals	175	11%
Queixes relatives a altres àmbits	195	12%
Queixes competència del Defensor del Poble	271	17%
Total	1.642	100%



1.5. Distribució mensual d'expedients amb queixa

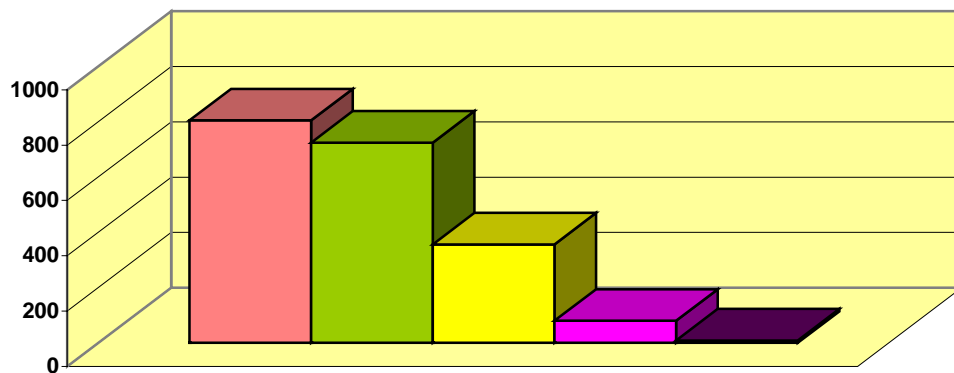
MES	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Gener	134	104	97	115	91	139	111
Febrer	122	83	113	73	113	354	152
Març	122	127	77	175	84	355	127
Abril	345	70	75	62	81	205	119
Maig	154	160	192	131	102	154	153
Juny	112	102	305	192	110	143	149
Juliol	94	89	98	98	92	181	177
Agost	44	74	64	52	66	86	77
Setembre	61	81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



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

1.6.1. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

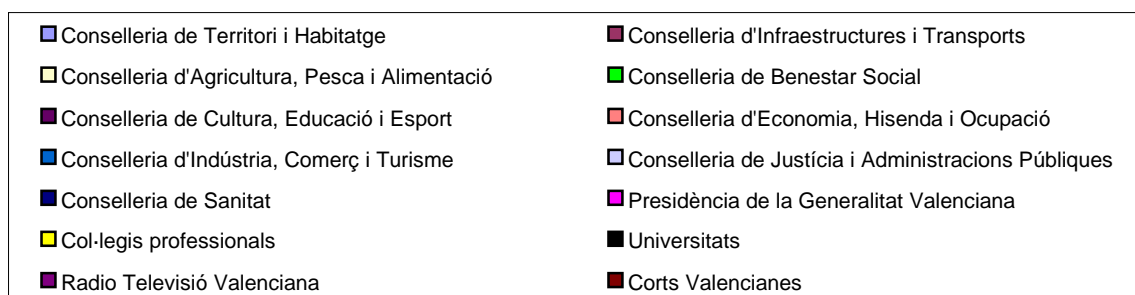
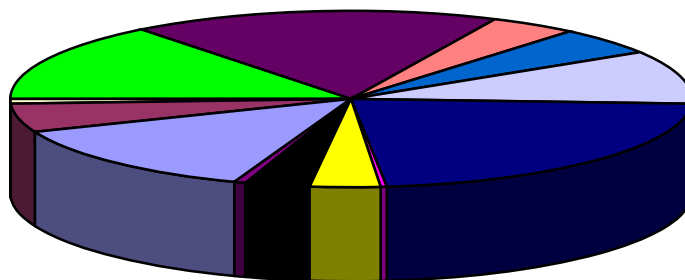
Administració autonòmica	804
Administració local	724
Administració de l'Estat	356
Altres i indeterminades	80
No-intervenció d'administració	9
Total	1.973



■ Administració autonòmica	■ Administració local
■ Administració de l'Estat	■ Altres i indeterminades
■ No-intervenció d'Administració	

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

Conselleria de Territori i Habitatge	108
Conselleria d'Infraestructures i Transports	41
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	8
Conselleria de Benestar Social	116
Conselleria de Cultura, Educació i Esport	141
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	33
Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme	40
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	78
Conselleria de Sanitat	180
Presidència Generalitat Valenciana	3
Col·legis professionals	26
Universitats	25
Radio Televisió Valenciana	4
Corts Valencianes	1
Total	804



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	1	HONDÓN DE LAS NIEVES	2
AIGÜES	2	HONDÓN DE LOS FRAILES	1
ALBATERA	2	IBI	4
ALCOLEJA	1	XALÓ	1
ALCOI	5	XÀBIA	3
ALACANT	108	XIXONA	1
ALMORADÍ	2	L'ALFÀS DEL PI	2
ALTEA	2	LA NUCIA	5
ASPE	1	LA ROMANA	1
BENEJÚZAR	3	MONFORTE DEL CID	1
BENIARBEIG	1	MUTXAMEL	4
BENIARDÀ	1	NOVELDA	8
BENIDORM	6	ONIL	2
BENIGEMBLA	1	ORBA	1
BENIMELI	1	ORIHUELA	11
BENISSA	1	PEDREGUER	2
BIHAR	2	PETRER	2
BIGASTRO	1	PILAR DE LA HORADADA	1
BUSOT	1	PINOSO	1
CALLOSA D'EN SARRIÀ	3	POLOP	1
CALLOSA DE SEGURA	2	RAFAL	1
CALPE	1	ROJALES	1
CAÑADA	1	SAGRA	1
CASTALLA	1	SAN MIGUEL DE SALINAS	5
COCENTAINA	1	SANT VICENTE DEL RASPEIG	5
COX	1	SANT JOAN D'ALACANT	10
CREVILLEN	9	SANTA POLA	12
DÉNIA	11	SAX	2
EL CAMPELLO	11	TÀRBENA	1
EL VERGER	3	TEULADA	4
ELX	29	TORREVIEJA	11
ELDA	6	LA VILA JOIOSA	27
FINESTRAT	1	VILLENA	3
GUARDAMAR DEL SEGURA	3		
		TOTAL PROVÍNCIA D'ALACANT	362

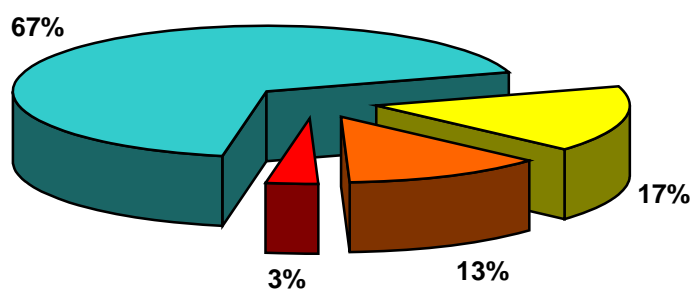
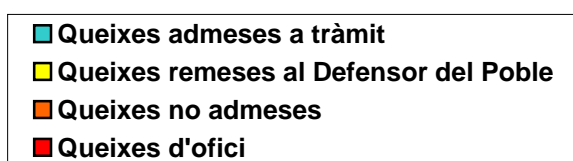
AJUNTAMENTS DE CASTELLÓ	Nre. de queixes
ALCALÀ DE XIVERT	3
ALCUDIA DE VEO	1
ALMASSORA	2
BENICARLÓ	5
BENICÀSSIM	3
BORRIOL	3
BURRIANA	6
CABANES	1
CASTELLNOVO	1
CASTELLÓ DE LA PLANA	12
XILXES	1
CINCTORRES	1
JÉRICA	1
LA VALL D'UIXÓ	4
LA VILAVELLA	1
LES COVES DE VINROMÀ	5
MONCOFA	1
NAVAJAS	1
NULES	2
ORPESA	4
PEÑÍSCOLA	3
SANT JOAN DE MORÓ	1
SEGORBE	2
SONEJA	1
TALES	1
TORREBLANCA	1
VILA-REAL	1
VILAFAMÉS	1
VILLAREAL	2
VINARÒS	2
ZUCAINA	1
Total província de Castelló	74

AJUNTAMENTS DE VALÈNCIA	Nre. de queixes	AJUNTAMENTS DE VALÈNCIA	Nre. de queixes
AGULLENT	1	LA POBLA DE FARNALS	1
ALBAIDA	2	LA POBLA DE VALLBONA	3
ALBAL	1	LA POBLA LLARGA	1
ALBALAT DELS SORELLS	1	LLÍRIA	8
ALBORAYA	9	MANISES	2
ALDAIA	2	MARINES	2
ALFAFAR	1	MASALAVÉS	1
ALFARA DE ALGIMIA	1	MASSAMAGRELL	1
ALFARA DEL PATRIARCA	1	MASSANASSA	2
ALFARP	1	MELIANA	1
ALGEMESÍ	2	MISLATA	2
ALGINET	2	MOIXENT	1
ALMÀSSERA	1	MONSERRAT	1
ALZIRA	6	MONTESA	1
ANNA	1	NÁQUERA	1
ATZENETA D'ALBAIDA	1	NAVARRÉS	1
AYORA	1	OLIVA	2
BARX	1	OLOCAU	1
BENAGÉBER	2	ONTINYENT	6
BENAGUASIL	1	PAIPORTA	1
BENIPARRELL	1	PATERNA	1
BÉTERA	3	PEDRALBA	2
BICORP	1	PICASSENT	1
BURJASSOT	6	PILES	2
EL CAMP DE TÚRIA	1	PUÇOL	1
CANALS	1	PUIG	2
CANET D'EN BERENGUER	4	QUART DE POBLET	1
CARCAIXENT	2	REAL DE MONTROI	2
CARLET	2	RIBA-ROJA DE TÚRIA	4
CASINOS	1	ROCAFORT	1
CATADAU	1	SAGUNT	7
CATARROJA	3	SERRA	1
CHELLA	1	SILLA	2
CHELVA	1	SIMAT DE LA VALLDIGNA	3
CHESTE	1	SUECA	8
CHIVA	5	TAVERNES DE LA VALLDIGNA	3
CULLERA	5	TORRENT	5
DAIMÚS	2	TORRES TORRES	1
ESTIVELLA	1	TURÍS	1
FAVARA	1	UTIEL	1
GANDIA	3	VALÈNCIA	85
GILET	2	VILAMARXANT	3
GODELLA	2	VILLALONGA	1
L'ALCÚDIA DE CRESPINS	2	VILLANUEVA DE CASTELLÓN	2
L'ALQUERIA DE LA COMTESSA	1	VILLAR DEL ARZOBISPO	1
L'ELIANA	3	XÀTIVA	8
L'OLLERIA	1	XIRIVELLA	4
LA FONT D'EN CARRÒS	1	Total província de València	288

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

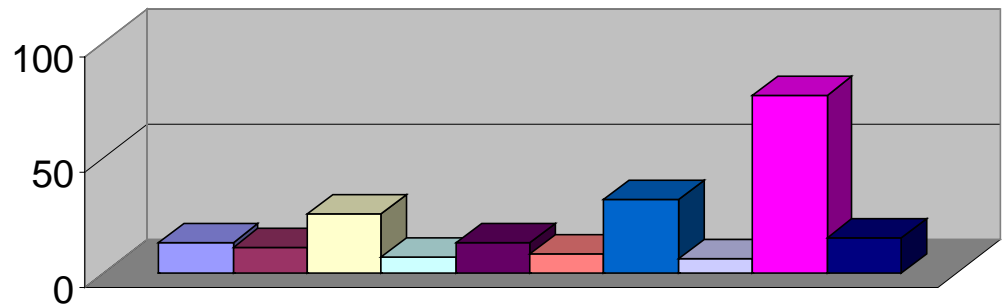
2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses a tràmit	1.108	67%
Queixes remeses al Defensor del Poble	271	17%
Queixes no admeses	208	13%
Queixes d'ofici	55	3%
Total de queixes amb expedient	1.642	100%



2.2. Causes de no-admissió

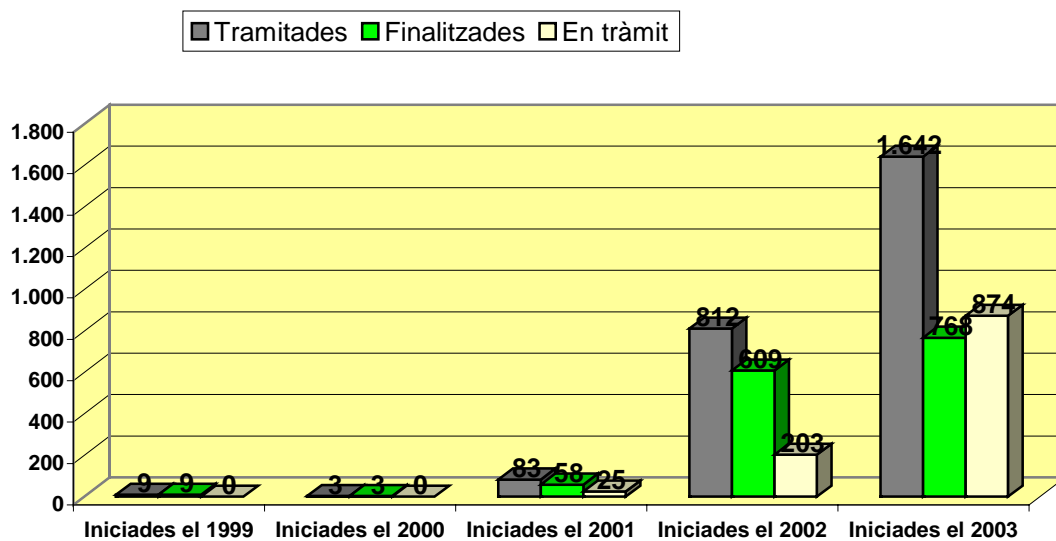
	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	13	6,3%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	11	5,3%
Qüestions juridicoprivades	26	12,5%
Absència d'interès legítim	7	3,4%
Queixes presentades per autoritats	13	6,3%
Inexistència de pretensió concreta	8	3,8%
Manca de fonament de la queixa	32	15,4%
Queixes extemporànies	6	2,9%
No-actuació administrativa prèvia	15	7,2%
Falta d'esmena de requeriments	77	37,0%
Total	208	100%



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

2.3. Queixes tramitades durant l'any 2003

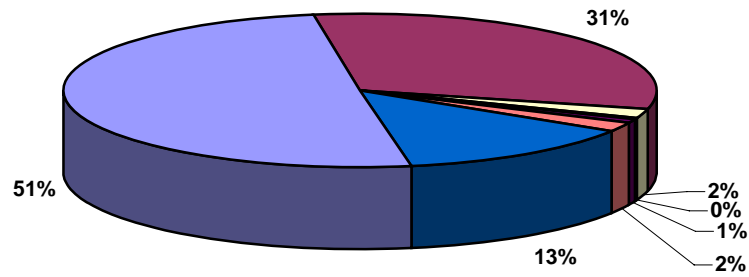
	Tramitades	Finalitzades	%	En tràmit	%
Iniciades el 1999					
- Sense finalitzar al començament de l'exercici	9				
- Reobertes el 2003	0				
Total	9	9	100%	0	0%
Iniciades el 2000					
- Sense finalitzar al començament de l'exercici	3				
- Reobertes el 2003	0				
Total	3	3	100%	0	0%
Iniciades el 2001					
- Sense finalitzar al començament de l'exercici	81				
- Reobertes el 2003	2				
Total	83	58	70%	25	30%
Iniciades el 2002					
- Sense finalitzar al començament de l'exercici	786				
- Reobertes el 2003	26				
Total	812	609	75%	203	25%
Iniciades el 2003	1.642	768	47%	874	53%
Total de queixes tramitades el 2003	2.549	1.447	57%	1102	43%



2.4. Manera com ha acabat la tramitació de les investigacions tancades durant l'any 2003

	Nre.	%
Resultat favorable als drets del ciutadà	784	50%
L'actuació pública investigada s'ha considerat correcta	489	31%
Suspensió per litispendència	30	2%
Hostilitat	6	0%
Desistiment de l'interessat	14	1%
Defensor del Poble	31	2%
No admeses	208	13%
Total	1.562	100%

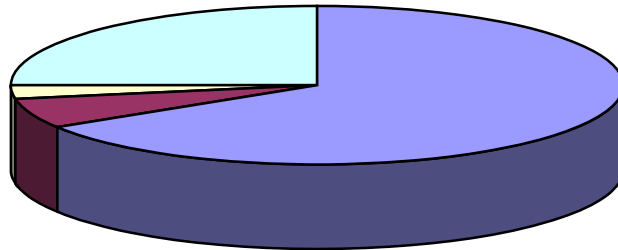
■ Resultat favorable als drets del ciutadà	■ L'actuació pública investigada s'ha considerat correcta
■ Suspensió per litispendència	■ Hostilitat
■ Desistiment de l'interessat	■ Defensor del Poble
■ No admeses	



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

Nre. de resolucions acceptades	153	66%
Nre. de resolucions no acceptades	14	6%
Nre. de resolucions no contestades	6	3%
Pendents d'acceptació (*)	58	25%
Total	231	100%

(*) En este cas, en el moment de tancar l'Informe encara no ha vençut el termini que les administracions tenen per a contestar.



■ Nre. de resolucions acceptades	■ Nre. de resolucions no acceptades
■ Nre. de resolucions no contestades	■ Pendents d'acceptació

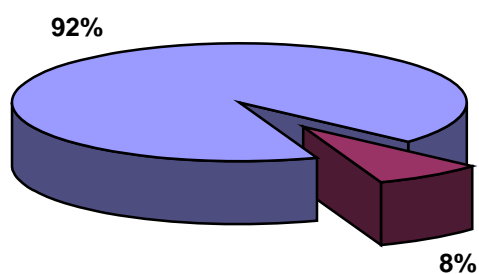
3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

3.1. Promotors de les queixes amb expedient

3.1.1. Per classe de persona

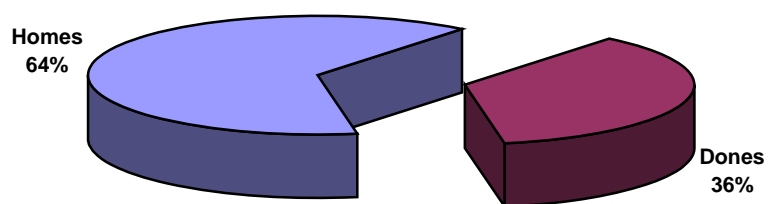
	Nre.	%
Persona física	1.515	92%
Persona jurídica	127	8%
Total	1.642	100%

■ Persona física ■ Persona jurídica



3.1.2. Per gènere

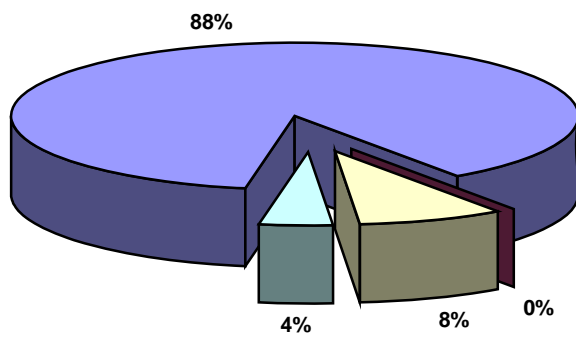
	Nre.	%
Homes	964	64%
Dones	551	36%
Total de persones físiques	1.515	100%



3.1.3. Classificació dels expedients per persones interessades

	Nre. de queixes	Nre. de firmes	%
Individuals	1.438		88%
Col·lectives			
- Col·lectius	137		8%
- Nre. de firmants	67	1572	4%
Total	1.642		100%

■ Individuals ■ Col·lectives □ Col·lectius □ Nre. de firmes

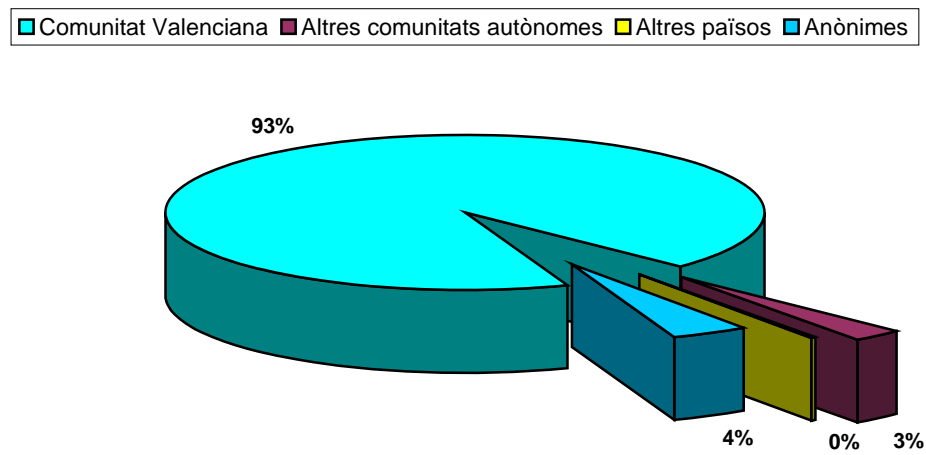


3.2. Procedència de les queixes amb expedient

3.2.1. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	1.524	93%
Altres comunitats autònomes	44	3%
Altres països	7	0%
Anònimes	67	4%
Total	1.642	100%

Nre. de queixes



3.2.2. Per municipi d'origen

Província d'Alacant	Nre. de queixes	Província d'Alacant	Nre. de queixes
AGOST	3	XALÓ	1
AIGÜES	1	XÀBIA	3
ALBATERA	3	XIXONA	2
ALCOLEJA	1	L'ALFÀS DEL PI	3
ALCOI	12	LA NUCIA	5
ALACANT	296	LA ROMANA	2
ALMORADÍ	3	LA VALL DE L'AGUAR	1
ALTEA	3	L'ORXA	2
ASPE	3	LOS MONTESINOS	1
BENEJÚZAR	1	MONFORTE DEL CID	2
BENIARBEIG	1	MONÒVER	2
BENIDORM	14	MORAIRA	1
BENIMELI	1	MURO DE ALCOY	3
BENISSA	3	MUTXAMEL	11
BIGASTRO	1	NOVELDA	13
BOLULLA	1	ONDARA	1
BUSOT	2	ONIL	3
CALLOSA D'EN SARRIÀ	3	ORBA	1
CALLOSA DE SEGURA	4	ORIHUELA	20
CALPE	5	PEDREGUER	8
CAÑADA	1	PETRER	16
CASTALLA	1	PINOSO	1
COCENTAINA	2	PLANES	1
COX	1	RAFAL	1
CREVILLET	13	ROJALES	1
DAYA NUEVA	1	SAGRA	1
DÉNIA	18	SAN FULGENCIO	1
Desconegut	4	SAN MIGUEL DE SALINAS	6
EL CAMPELLO	20	SANT VICENT DEL RASPEIG	17
EL VERGER	5	SANT JOAN D'ALACANT	18
ELX	89	SANTA POLA	19
ELDA	10	SAX	2
FORMENTERA DEL SEGURA	2	SENIJA	1
GATA DE GORGOS	1	TÀRBENA	1
GRANJA DE ROCAMORA	1	TEULADA	3
GUARDAMAR DEL SEGURA	3	TORREVIEJA	16
HONDÓN DE LAS NIEVES	3	LA VILA JOIOSA	36
HONDÓN DE LOS FRAILES	1	VILLENA	4
IBI	4	Total d'Alacant	771

Província de Castelló	Nre. de queixes
ALCALÀ DE XIVERT	2
ALCOSSEBRE	2
ALMASSORA	3
ALMENARA	1
ARTANA	1
BENICARLÓ	7
BENICÀSSIM	4
BETXÍ	1
BORRIOL	1
BURRIANA	5
CASTELLNOVO	1
CASTELLÓ DE LA PLANA	43
XILXES	1
CINCTORRES	1
HERBÉS	1
L'ALCORA	1
LA VALL D'UIXÓ	6
NAVAJAS	1
NULES	2
ONDA	2
SEGORBE	1
SONEJA	1
TALES	1
VALL D'ALBA	1
VILA-REAL	12
VINARÒS	2
Total província de Castelló	104

Província de València	Nre. de queixes	Província de València	Nre. de queixes
AGULLENT	2	GODELLA	4
AIELO DE MALFERIT	1	L'ALCÚDIA	3
ALAUÀS	4	L'ALCÚDIA DE Crespins	4
ALBAIDA	5	L'ALQUERIA DE LA COMTESSA	2
ALBAL	1	L'ELIANA	5
ALBALAT DE LA RIBERA	2	L'ÈNOVA	1
ALBALAT DELS SORELLS	2	LA BARRACA DE AGUAS VIVAS	1
ALBORAYA	6	LA CAÑADA	4
ALBUIXECH	1	LA FONT D'EN CARRÒS	1
ALCÀSSER	2	LA POBLA DE FARNALS	2
ALDAIA	3	LA POBLA DE VALLBONA	2
ALFARA DEL PATRIARCA	2	LA POBLA DEL DUC	1
ALGEMESÍ	7	LLÍRIA	3
ALGINET	2	MANISES	1
ALMÀSSERA	4	MASALAVÉS	1
ALMOINES	1	MASSAMAGRELL	2
ALMUSSAFES	1	MASSANASSA	3
ALZIRA	4	MASSARROJOS	2
ANNA	1	MELIANA	4
ANTELLA	1	MISLATA	9
AYORA	1	MONSERRAT	1
BARX	1	MONTAVERNER	1
BENAGUASIL	2	MONTESA	2
BENETÚSSER	3	OLIVA	7
BENICALAP DE L'HORTA	10	OLOCAU	1
BENICOLET	1	ONTINYENT	14
BENIFAIÓ	6	PAIPORTA	5
BENIFAIÓ DE LA VALLDIGNA	1	PATERNA	4
BENIFAIÓ DE LES VALLS	1	PICASSENT	8
BENIMACLET	1	PILES	2
BENIMÀMET	2	PUÇOL	2
BÉTERA	6	PUIG	1
BOCAIRENT	2	QUART DE POBLET	6
BUÑOL	2	QUATRETONDA	1
BURJASSOT	15	RAFELBUÑOL	1
CANALS	2	RAFELGUARAF	1
CANET D'EN BERENGUER	1	REQUENA	1
CARCAIXENT	5	RIBA-ROJA DE TÚRIA	5
CARLET	5	RIOLA	1
CARPESA	1	ROCAFORT	2
CATADAU	1	SAGUNTO	12
CATARROJA	2	SAN ANTONIO DE BENAGÉBER	1
CHELLA	1	SILLA	2
CHESTE	2	SIMAT DE LA VALLDIGNA	4
CHIVA	8	SOLLANA	1
CHULLILLA	1	SUECA	9
CORBERA	1	TAVERNES BLANQUES	1
CULLERA	5	TAVERNES DE LA VALLDIGNA	5
DAIMÚS	2	TORRENT	9
Desconegut	1	UTIEL	3
EL PALOMAR	2	VALÈNCIA	293
EMPERADOR	3	VILAMARXANT	3
ESTIVELLA	1	VILLALONGA	1
FAVARA	1	VILLANUEVA DE CASTELLÓN	1
FOIOS	2	VINALESA	1
GANDIA	13	XÀTIVA	9
GILET	1	XIRIVELLA	6
		Total província de València	649

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. 12/2002 (expedient núm. 022083) sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques

L'any 2003 va ser proclamat Any Europeu de les Persones amb Discapacitat per la Unió Europea, i el seu objectiu primordial era promoure la igualtat d'oportunitats i d'integració de les persones amb deficiències, discapacitats o minusvalideses greus, resultants d'afeccions físiques, incloses les sensorials, mentals o psíquiques, que limiten o impedisquen la realització d'una activitat o d'una funció considerada normal per a un ésser humà, un objectiu que, com no podia ser d'altra manera, és compartit pel Síndic de Greuges; és per això que són constants les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris de deures legals dirigits per esta Institució a l'Administració pública valenciana perquè adopte totes les mesures que calguen, fins i tot perquè faça un esforç pressupostari, perquè les persones que tenen alguna discapacitat puguen integrar-se socialment; este objectiu, en definitiva, és una de les preocupacions constants d'esta Institució des que en l'any 1993 va començar la seua activitat, 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 del medi urbà, i que ha de presidir l'acció dels poders públics, en estricte compliment del principi d'igualtat que ha de garantir a tots els ciutadans (art. 9, 2, 14 i 49 de la Constitució espanyola).

Conseqüentment amb tot el que hem dit més amunt, considerem necessari saber el grau de compliment i d'aplicació que fa l'Administració pública valenciana de les obligacions imposades per la Llei 11/1988, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, concretament referent al fet que la planificació i la urbanització de les vies públiques, parcs, i altres espais d'ús públic s'efectuen de forma que resulten accessibles i transitables per a les persones amb discapacitat (art. 9), i la incoació, d'ofici, de la queixa referenciada més amunt.

La investigació es va dirigir, principalment, a les Conselleries competents, a les Diputacions Provincials —en la seua missió de prestar assistència als municipis de menor capacitat econòmica i de gestió— i a tres ajuntaments que tenien una escala de població distinta: menys de 5.000 habitants, de 5.000 a 20.000, de 20.000 a 50.000 i més de 50.000, tenint en compte que recentment les Corts Valencianes van aprovar la Llei 11/2003, de 10 d'abril, reguladora de l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, l'art. 67 de la qual disposa que:

La Generalitat ha de desenvolupar una política de promoció, desenvolupament i implantació dels drets que en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació vénen reconegudes a les persones amb discapacitat per la legislació vigent en la matèria. Especialment, l'Administració de la Generalitat fomentarà l'accés de les persones amb discapacitat a les noves tecnologies i la societat de la informació.

L'Administració de la Generalitat, a través de la Conselleria amb competències en matèria d'integració social de discapacitats, ha de vetlar perquè el disseny dels programes i les activitats desenvolupades a la Comunitat Valenciana siga un disseny per a tots, i ha de garantir la participació en estos de les persones amb discapacitat.

L'evidència que les nostres ciutats no són, en general, accessibles: persones majors o amb mobilitat reduïda troben serioses dificultats per a desplaçar-se per les vies públiques i accedir als edificis i mitjans de transport, a causa de l'existència de les barreres següents:

Urbanístiques: es troben en les vies públiques i en els espais lliures (vorades sense rebaixar, voreres inexistentes o estretes, mobiliari urbà mal col·locat, paviments lliscants, carrers amb escales...). Juntament amb estos obstacles permanents, també hi ha barreres temporals: cotxes i motos aparcats o estacionats en les voreres, cantons o passos de vianants, obres mal indicades i materials o enderrocs sense barrar o senyalitzar (...); arquitectòniques en l'edificació: existents en els accessos o en l'interior dels edificis (escales sense rampa o ascensor com a alternativa, un lavabo amb espai reduït o amb una porta estreta (...); en el transport públic no adaptat a les necessitats de les persones amb discapacitat (autobusos sense rampa d'accés i que no siguen de pis baix (...), de la comunicació: són els impediments per a l'emissió o recepció de missatges, directament o a través dels mitjans de comunicació (un semàfor sense senyal acústic, un servei d'informació sense intèrpret del llenguatge de signes, etc.), i el convenciment que la supressió o l'eliminació progressiva d'estes barreres beneficien les persones majors, nens, invidents, sords, els ciutadans accidentats temporalment o que estan malalts d'alguna cosa, les persones que duen cotxets de bebé carrets de la compra, etc., és a dir,

a la població en general i als discapacitats en particular, va determinar l'inici de la nostra investigació atés l'evident interès a conèixer el grau de compliment i d'aplicació per part de les administracions públiques valencianes de les obligacions imposades per la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació (des d'ara, LASB).

En l'annex corresponent donem compte del text íntegre de la Resolució que vam dirigir a les diverses administracions afectades.

Queixa incoada d'ofici núm. 14/2002 (expedient núm. 022085) sobre adjudicació d'habitatges de promoció pública de la Generalitat Valenciana

La presentació de diverses queixes en esta Institució, amb un denominador comú, l'adjudicació d'habitatges de protecció oficial promoguda per la Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports de la Generalitat Valenciana i resolta a l'empara del que disposa el Decret del Consell núm. 26/1989, de 27 de febrer, va evidenciar la demanda, per part dels ciutadans, d'una major transparència i publicitat en qüestions com ara: el nombre d'habitatges ocupats i les sol·licituds presentades per cada municipi, la periodicitat de les convocatòries d'adjudicació, durada, pròrroga i exposició pública de les llistes d'espera, la valoració i puntuació en el barem per cada any d'espera, control i inspecció sobre el manteniment dels requisits pels adjudicatariis i sol·licitants i, finalment, l'edició i publicació de guies informatives, en conseqüència es va considerar d'interès iniciar d'ofici una investigació tendent a l'esclariment d'estes inquietuds socials, a fi de garantir la major transparència i publicitat possible en l'accés a este tipus d'habitatges per part d'un col·lectiu vulnerable atenent als seus escassos mitjans econòmics i les possibilitats de defensa davant l'actuació de l'Administració pública.

La tramitació de la queixa referenciada no ha conclòs a data de tancament del present Informe anual ja que no ha tingut entrada en esta Institució cap escrit en què s'accepte o no la Resolució que transcrivim en l'Annex corresponent d'este Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa incoada d'ofici núm. 13/2002 (expedient núm. 022084) sobre recollida selectiva de residus sòlids urbans

La nostra societat genera cada dia una gran quantitat de residus sòlids urbans derivats d'una economia de mercat en expansió constant i d'un model de producció i consum insostenible que contribuïx a la degradació progressiva del medi ambient, protegit constitucionalment per l'art. 45, en reconèixer el dret de tots els espanyols a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i establir el correlatiu deure de conservar-lo, i encomana a 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.

La Unió Europea és especialment sensible en matèria de gestió de residus sòlids urbans; la Directiva 1999/31/CE, del Consell, de 26 d'abril, de disposició de residus, constituïx un repte en la política ambiental comunitària, ja que marca objectius ambiciosos de

reducció de la quantitat de residus que es destinen a la disposició en dipòsits controlats, i imposa millores substancials de les condicions tècniques d'estes instal·lacions.

Un principi comunitari bàsic en matèria de residus és prioritzar la seua minimització i valorització a la disposició en dipòsits controlats, mitjançant un impuls eficaç de les operacions de recollida selectiva, separació, reciclatge i reutilització dels residus, que permeten l'aprofitament de la utilitat dels residus com a recurs.

La Decisió del Parlament Europeu i del Consell, de 22 de juliol de 2002, per la qual s'estableix el Sisé Programa d'Acció de la Comunitat Europea "Medi ambient 2010: el futur està a les nostres mans", assenyala com a àmbit d'acció prioritària la gestió sostenible dels recursos i els residus.

En esta tasca és essencial la decidida participació de totes les administracions públiques, d'acord amb els principis de coordinació i col·laboració interadministrativa, com també del sector privat i dels ciutadans en general, tot insistint especialment en la informació i la sensibilització de la població pel que fa a este tema, ja que una adequada gestió dels residus urbans requerix la col·laboració de tots els valencians, avançant cap a un desenvolupament sostenible baix el principi de corresponsabilitat en la protecció del medi ambient.

L'art. 20.3 i la Disposició transitòria tercera de la Llei estatal 10/1998, de 21 d'abril, de residus, imposa als municipis amb una població superior a 5.000 habitants l'obligació d'implantar sistemes de recollida selectiva de residus urbans que possibiliten el seu reciclat i altres formes de valorització, a partir del dia 1 de gener de l'any 2001, i en idèntic sentit els arts. 6.2 i 61.1 de la Llei valenciana 10/2000, de 12 de desembre, de residus, estableix que els municipis de més de 5.000 habitants tenen l'obligació de prestar el servei de recollida selectiva de residus urbans.

Per la seua banda, l'art. 9.1 de la Llei estatal 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus d'envasos, ja disposava que les entitats locals es comprometrien a realitzar la recollida selectiva dels residus d'envasos i envasos usats inclosos en el sistema integrat de gestió de què es tracte, i transportar-los fins als centres de separació i classificació o, si escau, directament als de reciclatge o valorització.

Quant a les diputacions provincials, l'art. 7.1 de la LR els encomana l'adopció de les mesures oportunes per a assegurar, dins el seu àmbit territorial, la prestació integral i adequada dels serveis mínims atribuïts als municipis en matèria de gestió de residus urbans, i estos serveis han de ser inclosos com de caràcter preferent en els plans provincials d'obres i serveis.

Finalment, la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat haurà de col·laborar amb les administracions locals per a l'exercici de les seues competències de gestió de residus urbans o municipals; especialment, ha de fomentar la valorització de residus i prestarà ajuda tècnica per a la redacció d'estudis i projectes, i vetlar per l'adequada prestació dels serveis municipals obligatoris (art. 8, apartats 4 i 5 LR).

A la vista de tan clares prescripcions legals, resultava notori l'interés a conèixer el grau de compliment i aplicació per les administracions públiques valencianes de les obligacions imposades per estos textos normatius, raó per la qual esta Institució ha incoat d'ofici l'expedient de queixa referenciat més amunt, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, a fi d'efectuar una ràpida i aclaridora investigació sobre la situació d'esta problemàtica en l'àmbit de la nostra Comunitat Autònoma.

La necessitat d'implantar sistemes de recollida selectiva de residus urbans, a la qual cosa estan obligats els municipis de més de 5.000 habitants, segons el que disposa l'article 6.1 de la Llei 10/2000, de 12 de desembre, de la Generalitat Valenciana, reguladora dels residus i 20.3 de la Llei estatal 10/1998, de 21 d'abril, la protecció i millora del medi ambient (art. 45 de la Constitució espanyola) que requerix la consecució progressiva d'este objectiu emmarcat dins d'una política de sostenibilitat i de racional utilització dels recursos, va determinar la incoació d'una investigació iniciada d'ofici que es va dirigir, principalment, a la Conselleria de Medi Ambient, a les diputacions provincials —en la seua missió de prestar assistència als municipis de menor capacitat econòmica i de gestió— i a tres ajuntaments amb distinta escala de població: de 5.000 a 20.000, de 20.000 a 50.000 i més de 50.000, en la qual vam dirigir a la Conselleria de Territori i Habitatge una resolució —el text literal de la qual es relaciona en l'Annex corresponent del present Informe anual—, però en el moment de tancar este informe anual no ha tingut entrada cap comunicació en el sentit indicat en l'art. 29 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges.

A fi de conèixer l'activitat desplegada per les diverses administracions públiques, vam demanar informació sobre les actuacions realitzades o projectades en esta matèria a la Conselleria de Medi Ambient —actualment, Conselleria de Territori i Habitatge—, a les tres diputacions provincials, i a tres ajuntaments elegits a l'atzar amb distinta escala de població: de 5.000 a 20.000 habitants, de 20.000 a 50.000 i més de 50.000, com ha quedat dit.

Queixa incoada d'ofici núm. 18/2002 (expedient núm. 022193) sobre una planta de residus sòlids urbans de la Safor, Ador (València)

El Sr. alcalde-president de l'Excm. Ajuntament de Palma de Gandia (València), amb motiu de la visita oficial del síndic de Greuges a la ciutat de Gandia el dia 11 de desembre de 2002, va demanar la nostra intervenció —anterior queixa número 010632— a fi de solucionar les greus i perilloses molèsties —fortes olors i abocament de lixiviats al riu Vernisa— que, segons sembla, venien suportant els veïns de les localitats pròximes a la Planta de Residus Sòlids Urbans de la Safor instal·lada per l'Excm. Diputació Provincial de València en el terme municipal d'Ador.

No obstant el que disposen els arts. 10.3 de la Llei Orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble, i art. 10 de la Llei 11/1998, de 26 de desembre, reguladora d'esta Institució, quant al fet que “no podran presentar queixes davant el Síndic de Greuges les autoritats administratives en matèries relacionades amb els assumptes de la seua competència”, atenent a la situació de perill denunciada, i a fi de protegir els drets constitucionals a la vida i a la integritat física (art. 15), a la salut (art. 43) i al medi

ambient (art. 45), a través de la present, 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 la incoació d'ofici del corresponent expedient de queixa. A fi d'aconseguir una adequada protecció dels drets constitucionals a la vida i a la integritat física (art. 15), a la salut (art. 43) i al medi ambient (art. 45), esta Institució va disposar la incoació d'ofici de l'expedient de queixa referenciat més amunt, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula.

Així doncs, amb la finalitat d'efectuar una exhaustiva investigació d'estos fets, es va requerir la remissió de diversos informes a les Conselleries de Medi Ambient, Obres Públiques i Urbanisme, Excma. Diputació Provincial de València i a l'Excm. Ajuntament d'Ador, i després de concloure la tramitació ordinària de la queixa es va formular una Resolució referent a això que queda relacionada íntegrament en l'Annex corresponent d'este Informe anual.

Queixa incoada d'ofici núm. 39/2003, (expedient núm. 031368) sobre un abocador de residus perillosos a Real de Montroi (València)

Es va determinar la iniciació d'una investigació d'ofici d'acord amb les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació sobre l'abocador de residus perillosos situat al municipi de Real de Montroi, on, segons sembla, hi havia emmagatzemades més de 50.000 tones, en estat d'abandó i sense cap control administratiu des que es va precintat per l'Ajuntament de la localitat.

En estes notícies també es posava de manifest que la Conselleria de Territori i Habitatge amb competències en el manteniment, control i vigilància d'este abocador, segons sembla no estava realitzant les visites d'inspecció pertinents a este abocador, amb el consegüent risc que això comportava.

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, es va resoldre dirigir la investigació davant el Consistori de Real de Montroi perquè remetera informació detallada referent a això, i així ho va fer, si bé en el moment de tancar este Informe Anual estem en l'espera que la Conselleria de Territori i Habitatge, amb competències en el manteniment, control i vigilància de l'abocador objecte de la nostra investigació, remeta a esta Institució la informació sol·licitada.

Queixa incoada d'ofici núm. 2/2003 (expedient núm. 030383) sobre el rebuig social respecte del traçat de projecte per a instal·lació elèctrica d'alta tensió

Els Srs. Alcaldes dels Ajuntaments de Benifairó, Tavernes i Simat de la Valldigna, mitjançant escrits remesos a esta Institució, van denunciar l'important rebuig social i la disconformitat dels veïns dels esmentats municipis respecte del traçat del projecte aprovat per la Conselleria d'Indústria de la Generalitat Valenciana per a la instal·lació d'una línia elèctrica d'alta tensió de 132KV, Vilanova de Castelló-Gandia, considerant que existien altres alternatives possibles que no havien estat tingudes en compte i que no havien valorat suficientment l'impacte de la instal·lació sobre la salut dels veïns, de manera que sol·licitaven que les al·legacions formulades en el recurs d'alçada interposat

contra la resolució del director territorial d'Indústria i Energia de data 24 de febrer de 2003 foren ateses.

No obstant el que disposen els arts. 10.3 de la Llei Orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble, i art. 10 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta Institució, quant al fet que “no podran presentar queixes davant el Síndic de Greuges les autoritats administratives en matèries relacionades amb els assumptes de la seua competència”, atenent a la situació social descrita, i a fi de protegir els drets constitucionals a la vida i a la integritat física (art. 15), a la salut (art. 43) i al medi ambient (art. 45), es va determinar, a l'empara del que disposa l'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, la incoació d'ofici del corresponent expedient de queixa núm. 030383 (Ofici núm. 2/2003), al qual se li van acumular els expedients 030421 i 030441, a fi d'efectuar una ràpida i sumària investigació alcaridora dels fets referits.

A fi de conèixer l'activitat desenvolupada per la Conselleria d'Indústria, Comerç i Energia, vam sol·licitar a l'Hble. Sr. Conseller l'emissió d'informe sobre les raons justificatives —tècniques i jurídiques— de la impossibilitat d'atendre les pretensions plantejades pels tres municipis en el seu recurs d'alçada, sobre l'estudi d'altres alternatives i traçats possibles, amb el prec que feren extensiu el seu informe a relacionar les converses, reunions i negociacions mantingudes conjuntament entre els representants autonòmics, locals i la mercantil Iberdrola Distribució Elèctrica, SA, a fi d'aconseguir el major consens possible per a la implantació de la instal·lació.

I a la Conselleria de Medi ambient, vam demandar la remissió de còpia de la declaració d'impacte ambiental de la referida línia elèctrica d'alta tensió, aprovada per l'esmentada Direcció General de Planificació i Gestió del Mitjà de data 19 de desembre de 2002 (expt. 021/02/-AIA), informe sobre l'estudi d'altres alternatives i traçats possibles, com també detall de les converses, reunions i negociacions mantingudes conjuntament entre els representants autonòmics, locals i la mercantil Iberdrola Distribució Elèctrica, SA, a fi d'aconseguir el major consens possible per a la implantació de la instal·lació.

Després del detallat estudi de les comunicacions rebudes d'ambdós administracions afectades, va resultar constatable que, per idèntics fets s'havia presentat recurs en via judicial, per la qual cosa, tenint en compte esta circumstància i el que disposa l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual ens regim, vam suspendre la tramitació de la queixa de referència.

Queixa incoada d'ofici núm. 3/2003 (expedient núm. 030476) sobre abocaments al Port de Borriana

Esta Institució es va assabentar de la presència en la dàrsena interior del Port de Borriana d'abocaments d'aigua residual procedent d'estes instal·lacions, que generaven fortes olors i problemes de salubritat, atés que els pescadors utilitzen les aigües del port per a rentar el peix abans d'entrar a la llotja, i, segons sembla, hi ha un sobreexidor situat en el mur d'atrancament del moll longitudinal del qual es desprenien abocaments d'aigua tèrbola que de vegades venia barrejada amb escuma blanca, que provocava la situació descrita.

Resultava necessari, a l'efecte d'esta investigació, saber si el port de Borriana mancava d'un sistema de clavegueram que permetera la connexió amb el sistema general de la població, o si este sistema era insuficient, o impedia que tots els abocaments que es generaven en les instal·lacions portuàries pogueren ser canalitzats fins a les instal·lacions de depuració de la localitat. Calia verificar la realitat i l'abast dels fets assenyalats, les actuacions realitzades per les administracions competents per a la seua correcció, i els compromisos que calia assumir a estos efectes.

La Constitució espanyola atribuïx competència exclusiva en matèria de ports pesquers i esportius a les comunitats autònomes —art. 148.1.6a. En virtut d'això, l'Estat va transferir les competències en esta matèria a la Comunitat Valenciana mitjançant Reial decret 3059/1982 de 24 de juliol. El Port de Borriana entra en este àmbit.

D'altra banda, la Constitució reconeix a les comunitats autònomes competències en legislació de desenvolupament, addicional de protecció, i execució, en matèria de protecció mediambiental —art. 149.1.23a—, el que el T.C. va ratificar amb relació als abocaments de terra al mar, i va declarar inconstitucional l'article 110 h. de la Llei de Costes de 1988, de manera que així se superaven els dubtes que es plantejaven sobre el tractament competencial d'esta matèria, atesa la competència estatal plena en matèria de costes —STC 149/1991, Fonament Jurídic 7.A.g).

Juntament amb això cal assenyalar la competència també autonòmica en matèria de sanejament, que ha d'entendre's compartida amb l'Administració local a qui competix el control dels abocaments indirectes a les xarxes de clavegueram, la gestió d'este sistema, com també la participació en la gestió de les depuradores.

La Llei 2/92, de 26 de març, preveu l'aprovació d'un pla director autonòmic de depuració com també plans zonals que determinaran els criteris essencials sobre la implantació, finançament, gestió i explotació de les infraestructures de sanejament —col·lectors i depuradores—, i han de coordinar-se amb la planificació urbanística i territorial d'aplicació —arts. 6 i seg.

El marc competencial exposat es completa amb les competències urbanístiques, que corresponen a l'Administració autonòmica i local. En este aspecte, resulta d'especial interès la figura del Pla Especial de la Llei 6/94, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística, atés que este tipus d'instruments són els cridats a regular, articulant la necessària coordinació entre les administracions actuants, la concreció del funcionament de les xarxes d'infraestructures en el territori —arts. 12.i i 24. Referent a això, el Reglament de Planejament de la Comunitat Valenciana estableix les determinacions específiques d'estos plans en el seu article 88.

Els plans especials poden ser promoguts tant per l'Administració local com per les administracions amb competències sectorials afectades per l'ordenació; en el nostre cas, en virtut de la seua competència en matèria de ports pesquers i esportius, la Conselleria d'Obres Públiques.

Este és per descomptat l'instrument més adequat per a aconseguir una adequada integració de les infraestructures portuàries amb la xarxa general de clavegueram del municipi.

La investigació iniciada d'ofici sobre la situació expressada i d'acord amb els fonaments assenyalats, es va dirigir, principalment, davant la Conselleria d'Obres Públiques, que com hem indicat té plena competència per a la gestió, a través de la Gerència de Ports de la Comunitat Valenciana, d'este tipus d'instal·lacions, i a més ha d'intervenir, si escau, en la redacció del Pla Especial corresponent. Esta és, al seu torn, l'Administració competent en matèria de sanejament a la Comunitat Valenciana, la intervenció de la qual en este punt es realitza principalment a través de l'entitat pública de sanejament de la Comunitat Valenciana.

En segon terme, resultava directament implicat l'Ajuntament de Borriana, competent per a l'execució i gestió de les xarxes de clavegueram municipal, com a particip en l'activitat de sanejament i titular de competències urbanístiques.

Finalment vam considerar que havia d'estendre's a la Conselleria de Medi Ambient, quan ens trobàvem davant un supòsit d'abocaments de terra al mar la competència del qual corresponia, en últim terme, a esta organització.

La investigació va concloure formulant una Resolució comprensiva de diverses recomanacions i el conseqüent recordatori de deures legals que van ser acceptats per les administracions afectades, i que transcrivim en l'Annex corresponent d'este Informe anual.

Queixa incoada d'ofici núm. 14/2003 (expedient núm. 030946) sobre molèsties causades per les aglomeracions d'oci en llocs d'alta concentració d'establiments amb ambientació musical

En els últims anys són diverses les queixes que han arribat a esta Institució amb motiu de les molèsties causades per les aglomeracions d'oci en llocs en els quals es produïx la concentració de nombrosos establiments amb ambientació musical. Es tracta d'un problema que afecta a tot tipus de municipis, si bé resulta més acusat en aquells que han manifestat tradicionalment una major tolerància davant d'este tipus de comportaments.

Els perfils del problema són diversos, però el seu origen pot situar-se en la presència d'un nucli més o menys homogeni i localitzat en el qual se situen establiments amb ambient musical. Estos establiments tenen limitacions d'horaris que no sempre complixen, i de vegades s'ha observat una certa tolerància en les seues condicions de funcionament, i lentitud o inactivitat en l'adopció de mesures correctores, d'inspecció i sanció. S'ha observat que estos establiments no sempre tenen la preceptiva llicència d'activitat i acta de comprovació favorable, i per tant abunden les activitats clandestines. La concentració d'establiments genera mobilitat dels usuaris i possibles desordres, el que incrementa la saturació acústica de la zona.

D'altra banda, i normalment associat al problema anterior, es produïx en diversos municipis la concentració de persones fora dels establiments, en llocs més o menys

concrets i habituals, amb l'objecte de consumir alcohol a preus més baixos. Este fenomen, cada vegada més estés en els nostres municipis, és denominat “botellot”, i constituïx una pràctica il·legal quan la legislació valenciana en matèria de drogodependències i trastorns addictius prohibix taxativament la ingestió d'alcohol en la via pública, com també ho fa, lògicament, per als menors d'edat. Estes concentracions produïxen, a més a més, greus molèsties als veïns pel soroll que generen, com també per la brutícia que produïxen una vegada acabat este esdeveniment periòdic.

Per tot això i tenint en compte l'experiència acumulada per esta Institució en nombrosos casos concrets, vam considerar interessant aprofundir en estes qüestions i abordar una investigació global sobre el problema en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La base jurídica que incidix en esta qüestió és extensa i presenta un cert grau de complexitat. Del catàleg de drets fonamentals recollits per la Constitució espanyola, resulten afectats pel problema de la contaminació acústica, com a mínim, els drets següents: en primer terme, el recollit en l'article 15 CE, quan reconeix el dret a la integritat física i moral, l'afecció de la qual, en este cas, no presenta cap dubte tenint en compte els efectes del soroll en la salut de les persones. D'altra banda, el que preveu l'article 18.2 CE, que declara la inviolabilitat del domicili, i per tant la necessitat de garantir un espai digne a l'individu immune a qualsevol immissió externa que pertorbe el seu gaudi.

Entre els “drets i deures dels ciutadans”, recollits en la secció 2a del Títol I, Capítol I de la CE, queda afectat el dret a la propietat privada recollit en l'article 33, en el sentit que el gaudi del contingut essencial d'este dret pot veure's seriosament limitat per estes pràctiques. D'altra banda, són diversos els “Principis rectors de la política social i econòmica” afectats, i en particular l'establert en l'article 43 quant al dret a la protecció de la salut, com també, singularment, el dret reconegut en l'article 45 CE a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona.

És corol·lari de tot el que hem dit més amunt l'afectació de l'article 47 CE, que recull el dret de tots els espanyols a un habitatge digne i adequat, i els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per a fer efectiu este dret.

En el nostre ordenament intern, es troba en procés d'elaboració la Llei bàsica estatal en la matèria; no obstant això, a la Comunitat Valenciana disposem d'una norma específica com és la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, que completa el que establix la Llei 4/2003, de 26 de febrer, d'espectacles i establiments públics i activitats recreatives —amb el Decret 196/1997, d'1 de juliol, en matèria d'horaris—, i la Llei 3/89 de 2 de maig, d'activitats qualificades.

Quant al consum d'alcohol i desordres en la via pública, cal tenir en compte el que establix el Decret legislatiu 1/2003 d'1 d'abril, de la Generalitat Valenciana, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei valenciana sobre drogodependències i altres trastorns addictius, com també la Llei Orgànica 1/1992, de 21 de febrer, de protecció ciutadana, quan ambdós normes proscriuen estes pràctiques i atribuïxen competències als ens

locals per a inspeccionar i sancionar estes conductes. És necessari, al seu torn, tenir en compte la presència d'ordenances municipals que aborden estos problemes.

D'altra banda, són abundants les declaracions jurisdiccionals que han associat el problema de la contaminació acústica amb els drets constitucionals exposats, i que han aprofundit en la tutela màxima d'estos drets. Les Sentències s'han produït en distintes seus jurisdiccionals, penal, civil i contenciosa, i en totes s'observa una tendència creixent a incrementar la tutela davant d'estes situacions.

La investigació es va estendre en primer lloc als ajuntaments competents per a autoritzar estos establiments i adoptar mesures davant les concentracions. Amb la finalitat de limitar la investigació en aquells àmbits en els quals es produïxen estos problemes de manera més acusada, sense perjuí que les possibles conclusions foren extrapolables amb caràcter general, es va realitzar una primera labor d'investigació en hemeroteca i mitjançant contactes amb col·lectius ciutadans implicats en estes matèries, per a identificar les localitats problemàtiques i dirigir la investigació sobre estes localitats preferentment.

Una vegada identificades les localitats de referència, els vam sol·licitar informe sobre aspectes com ara localització d'establiments, llocs on es concentren, compliments d'horaris de tancament, concentracions i consum d'alcohol en la via pública, respostes sancionadores davant d'este tipus de pertorbacions, etc.

Respecte de l'Administració autonòmica, la investigació es va dirigir a les Conselleries de Sanitat i Consum, en particular a la intervenció de les Direccions Generals d'Atenció a la Dependència i de Salut Pública, com també a la Conselleria d'Indústria Comerç i Turisme, en particular la Direcció General de Comerç i Consum, i la Conselleria de Territori i Habitatge, en particular la Direcció General de Qualitat Ambiental.

Finalment, tenint en compte el creixent àmbit de responsabilitat que la nova legislació d'espectacles públics a la Comunitat Valenciana atorga a la Policia Autonòmica, vam incloure en la nostra investigació a la Direcció General d'Interior de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, a l'efecte de conèixer les dotacions disponibles per al control d'estes activitats i els seus protocols d'actuació.

El treball es va completar mitjançant referències doctrinals i jurisprudencials que han abordat el problema, i també ressenyant l'experiència acumulada per la Institució en la tramitació de queixes a instància de part sobre esta matèria, fent constar la línia seguida en les nostres resolucions com també el grau d'acceptació i compliment de les administracions davant d'estes.

Referent a això, vam dictar la Resolució que reproduïm en l'Annex corresponent del present Informe anual, si bé no ha tingut entrada, en la data de tancament del present Informe Anual, cap comunicació de les administracions afectades als efectes assenyalats en l'art. 29 de la nostra Llei reguladora.

Queixa incoada d'ofici núm. 13/2003 (expedient núm. 030945) sobre deficiències en la prestació del servei de recollida de residus i neteja de l'illa de Tabarca

Esta Institució es va assabentar de l'existència de deficiències en la prestació del servei de neteja i recollida de residus sòlids urbans a l'illa de Tabarca, en el terme municipal d'Alacant, tant en les platges de l'illa com en els seus carrers, de manera que es va acumular la brossa durant diversos dies en platges i contenidors, en no existir un servei de recollida diària. Els fets van ser denunciats davant l'Ajuntament d'Alacant per alguns dels seus veïns, però no van rebre cap contestació.

Juntament amb el perjudici turístic que produïa esta situació, l'absència de neteja podia generar problemes sanitaris en la població que residix permanent o periòdicament a l'illa, per la qual cosa es va considerar oportú iniciar una investigació sobre este particular a l'efecte de contrastar els fets anteriors i, si escau, recomanar les mesures oportunes. La investigació es va dirigir, per tant, a l'Ajuntament d'Alacant, i en particular a la intervenció dels seus serveis de neteja i manteniment, ja que li correspon la matèria, de conformitat amb el que estableixen els articles 25, 26 i 86.3 de la LRBRL.

El territori de l'illa de Tabarca està inscrit en la Reserva Marina declarada per la Generalitat Valenciana. No obstant això, l'anàlisi no es va estendre a l'estat de conservació de la reserva sinó als espais situats en terra, per la qual cosa, en principi, no es va estimar necessari estendre-la a la Conselleria de Territori i Habitatge, competent en matèria ambiental.

Després de finalitzar la nostra activitat investigadora, vam formular a l'Ajuntament d'Alacant la resolució, en forma de suggeriment, que transcrivim en l'Annex corresponent d'este Informe anual.

Queixa incoada d'ofici núm. 32/2003 (expedient núm. 031273) sobre absència de neteja d'abocaments de residus inerts dipositats en un solar situat enfront de la façana d'un IES i la finca San Martín de Mutxamel

L'aparició d'abocaments de residus inerts en un solar situat davant de la façana d'un IES de Mutxamel, denunciada en diversos mitjans de comunicació per pares i mares d'alumnes del centre docent afectat, va determinar la iniciació pel Síndic de Greuges d'una investigació d'ofici, tenint en compte que els fets denunciats podien afectar el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació (art. 27.2 C.I.) i el dret a gaudir d'un medi ambient adequat al desenvolupament de la persona.

La comunicació rebuda de l'Ajuntament de Mutxamel a requeriment d'esta Institució informava que, després de les investigacions oportunes, s'havia ordenat als responsables dels abocaments que els retiraren i, segons informe policíac, la retirada s'havia portat a terme; això ens va permetre donar per conclosa la nostra actuació referent a això.

Queixa incoada d'ofici núm. 33/2003 (expedient núm. 031288) sobre el manteniment per l'Ajuntament de Dénia de 200.000 tones d'algues acumulades prop de la planta de transferències

Les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació que denunciaven que l'Ajuntament de Dénia mantenia acumulades en tres gegantescs munts situats prop de la

planta de transferències 200.000 tones d'algues i el fet que la planta de compostatge estiguera paralitzada des de feia 2 anys, va determinar l'obertura d'una investigació d'ofici, ja que els fets podien afectar el dret, constitucionalment consagrat, a gaudir d'un ambient adequat, reconegut en l'art. 45 de la Constitució espanyola, dels veïns confrontants i altres ciutadans.

La tramitació de l'expedient referenciat prossegueix al tancament del present Informe a les Corts Valencianes, en haver demanat a l'Ajuntament de Dénia una ampliació de dades sobre la contractació de planta de compostatge i sobre les mesures adoptades, si escau.

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2003 (expedient núm. 030947) sobre deficient estat de conservació del palauet de Benicalap

A causa de l'incident produït el dilluns 21 de juliol de 2003 al palauet de Benicalap, situat a l'avinguda de Burjassot de València, al costat del parc de Benicalap, en el qual es va produir l'incendi de la seua segona planta, vam tenir coneixement del defectuós estat de conservació d'este palau, conegut popularment com "Saudita Park", que té una antiguitat aproximada de 150 anys i presenta valors culturals i històrics corresponents a l'arquitectura tradicional valenciana.

En els últims anys l'edifici va ser il·legalment ocupat per diverses persones d'ètnies sense cap títol, i va generar problemes d'inseguretat en el veïnat, de manera que es va accentuar el grau de deterioració de l'immoble i els seus voltants; les condicions higièniques d'este no semblaven així mateix acceptables.

Els veïns venien reiteradament denunciant l'estat de deterioració de l'immoble, sense que l'Ajuntament de València haguera adoptat fins a hores d'ara mesures suficients.

El patrimoni cultural està protegit a la Comunitat Valenciana per una llei específica que completa i desenvolupa la legislació bàsica estatal, com és la Llei 4/1998, de 4 de juny, de patrimoni cultural valencià. Esta norma estableix com a part integrant del patrimoni cultural valencià "els béns mobles i immobles de valor històric, artístic, arquitectònic, arqueològic, paleontològic, etnològic, documental, bibliogràfic, científic, tècnic, o de qualsevol altra naturalesa cultural, existents en el territori de la Comunitat Valenciana o que, tot i trobar-se'n fora, siguen especialment representatius de la història i la cultura valenciana". Estableix la Llei tres categories de béns que en graduen el nivell de protecció en sentit descendent: béns d'interés cultural, béns inventariats i béns no inventariats del patrimoni cultural valencià.

La Llei atribueix a tots els poders públics, i en conseqüència tant als ajuntaments com a la pròpia Generalitat Valenciana, la funció de vetllar per l'efectiva protecció i l'acreixement d'estos béns, i adopta totes les mesures que siguen necessàries per a evitar la seua deterioració i pèrdua.

D'acord amb això anterior, la legislació urbanística ha reconegut des de les seues primeres manifestacions l'obligació dels municipis de crear catàlegs per a la protecció dels béns de rellevància cultural local. La Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora

de l'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana, recull a estos efectes la figura dels catàlegs de béns i espais protegits, que formalitzen les polítiques públiques de conservació, rehabilitació i protecció de béns immobles i espais d'interés per raons culturals o ambientals. Paral·lelament, la Llei del patrimoni cultural valencià preveu la inscripció en el catàleg dels “immobles de rellevància local, inclosos amb este caràcter en els Catàlegs de Béns i Espais Protegits”.

Per este motiu es va determinar la incoació d'una investigació d'ofici amb l'objecte de contrastar els fets assenyalats, dirigida fonamentalment a l'Ajuntament de València, al qual vam demanar informació suficient sobre la situació de conservació de l'immoble en qüestió, i si després de l'incendi produït el dilluns 21 de juny de 2003 es va veure afectada l'estabilitat estructural de l'immoble, com també les mesures que s'hagueren adoptat per a evitar el seu col·lapse o deterioració irreversible, i l'abast dels danys produïts, i si l'habitaven persones no autoritzades, amb indicació de les mesures que s'hagueren adoptat referent a això.

Vam voler conèixer la classificació i qualificació urbanística que afectava l'immoble, i el detall dels seus valors culturals i historicoartístics, com també el seu grau de protecció cultural i ambiental, amb indicació del règim de protecció específic que li corresponga de conformitat amb la normativa local de protecció del patrimoni immobiliari al municipi de València, i vam demanar còpia de la normativa local d'aplicació, com també de la titularitat de l'immoble, i, en cas de ser de propietat privada, si s'havia dirigit a la propietat algun tipus d'ordre de conservació de l'edifici en adequades condicions de seguretat, salubritat i ornat públic, o, si escau, si s'havia obert algun tipus d'expedient sancionador per incompliment d'estos deures.

Vam demanar també les previsions existents per part de l'Ajuntament per a garantir la conservació de l'immoble o la planificació en curs, o l'expedient per a l'adquisició de la titularitat, etc.

I a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, vam demanar informació especial sobre la situació de conservació de l'immoble en qüestió, els seus valors culturals, històrics i artístics, el seu grau de protecció cultural i ambiental, amb indicació del règim de protecció específic que li corresponga i, en particular, vam voler conèixer si l'immoble estava inventariat i la informació que sobre este figurava en el Registre.

L'existència o no d'actuacions de comprovació, inspecció, vigilància sobre la situació de l'immoble, i si s'havia procedit a la incoació d'expedient sancionador per incompliment del deure protecció de béns del patrimoni cultural valencià, amb motiu del deficient estat de conservació de l'immoble, també va ser objecte del nostre requeriment.

La relació de previsions o actuacions dirigides a garantir la conservació de l'immoble amb intervenció de la Conselleria —incoació d'expedient per a la declaració de BIC, actuacions dirigides a promoure la seua inclusió en el Catàleg, actuacions de protecció i promoció pública als efectes establits en l'article 9 de la Llei valenciana de patrimoni cultural, planificacions en curs, subscripció de convenis, ajudes, adquisició de la titularitat, execució subsidiària d'obligacions de manteniment, etc. —, va ser així mateix objecte de la nostra petició d'informe.

En el moment de tancar este informe anual, no ha conclòs la tramitació ordinària de l'expedient.

Queixa incoada d'ofici núm. 35/2003, (expedient núm. 031292) sobre protecció del patrimoni cultural valencià. Finca Roca de l'Alfàs del Pi

En el moment de tancar este informe continua la queixa de referència, que es va iniciar quan ens vam assabentar que hi havia una casa al terme municipal de l'Alfàs del Pi, denominada "Finca Roca", de 1865, d'estil neoclàssic, i d'evident valor històric, afectada no solament d'una situació d'abandó i greu deterioració, sinó també amenaçada pel desenvolupament urbanístic de la zona i ocupada il·legalment per col·lectius d'immigrants, que va determinar la incoació d'ofici d'una investigació dirigida principalment a l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi i la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

La Llei valenciana 4/1998, d'11 de juny, de protecció del patrimoni cultural valencià, preveu bàsicament dos tipus de béns immobles a l'efecte de la seua protecció pels seus valors culturals, d'una banda, els béns d'interés cultural que reben el màxim grau de protecció, i d'una altra banda, els béns catalogats, entre els quals es troben els de rellevància local, per la qual cosa la nostra investigació es va centrar a intentar determinar el grau de protecció de l'immoble, tant pel planejament municipal com per la seua classificació autonòmica (BIC), com també les mesures de protecció dutes a efecte o previstes per les administracions públiques competents de conformitat amb els fonaments assenyalats per la Llei de protecció del patrimoni cultural valencià.

Per contrastar la nostra informació vam demanar, en primer lloc a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport (Direcció General de Política Lingüística i Patrimoni Cultural) que ens indicara si havia tingut coneixement de l'existència d'este immoble i el seu deficient grau de conservació, com també dels valors culturals que conté i si disposava d'algun tipus de protecció per raons d'interés cultural, i en particular si estava inscrit en l'Inventari General del Patrimoni Cultural Valencià, indicant, si escau la categoria que li corresponga; i que, en tot cas, es pronunciara sobre si tenien previst realitzar actuacions tendents a determinar les característiques de l'immoble a l'efecte de la seua possible declaració com a bé de rellevància local o bé d'interés cultural, amb modificació si fóra necessari del Catàleg municipal, o en defecte d'això les raons per les quals consideraren que no mereixia esta protecció. Vam voler també conèixer si la Conselleria de Cultura, Educació i Esport (en concret la Direcció General de Política Lingüística i Patrimoni Cultural) havia intervingut, juntament amb l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi, a declarar la il·legalitat de la situació d'abandó de l'immoble i si existia expedient sancionador davant els propietaris; com també en col·laboració amb l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi, realitzant actuacions tendents a conservar i valoritzar este immoble mitjançant la seua destinació a finalitats públiques, les previsions existents per a conservar i valoritzar-lo mitjançant la seua destinació a finalitats públiques.

A l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi vam demanar informe sobre la classificació i qualificació del sòl sobre el qual està situat l'immoble de referència, el seu règim de

titularitat i les determinacions del planejament general que afecten l'immoble quant a les possibles afeccions urbanístiques a què estiguera sotmés, especialment quant a la possible execució d'actuacions urbanístiques que l'afectaren i les previsions sobre la seua protecció i informació suficient sobre si l'immoble estava inscrit en el Catàleg municipal d'immobles i espais protegits i el seu grau de protecció (tant pel que fa a l'immoble immediat com al seu entorn d'influència). En defecte d'això vam requerir informe sobre les raons per les quals un immoble d'estes característiques no tenia un règim de protecció singular, com també si estava previst modificar el Catàleg per a la seua incorporació, i les previsions existents, si escau, quant a l'adquisició de l'immoble per a usos públics.

Vam voler conèixer si l'Ajuntament havia dirigit a la propietat alguna ordre d'execució per al manteniment de l'immoble en condicions adequades de seguretat, salubritat i ornat públic, com també si havia acordat, en cas d'incompliment, la inscripció de l'immoble en el Registre de Solars i Edificis a Rehabilitar, i si s'havia obert a la propietat algun tipus d'expedient sancionador amb motiu de l'incompliment en l'obligació de conservació.”

Queixa incoada d'ofici núm. 38/2003, (expedient núm. 031363) sobre existència i eficàcia del Registre de Solars i Edificis que cal rehabilitar

La LRAU conté un mandat als ajuntaments perquè creen un instrument de disciplina urbanística de gran importància com és el Registre de Solars i Edificis que cal Rehabilitar, regulat en els articles 96 a 98 de la Llei. L'article 96.1 de la LRAU preveu que, fins i tot en el cas que el Registre no haja estat creat o estiga incomplet, l'ordre d'incloure en este un immoble és vàlida i eficaç, s'ha notificat al Registre de la Propietat, ha provocat que nombroses Corporacions no hagen creat este instrument o el mantinguen en un grau de funcionament insuficient i inadequat.

En la mesura que este Registre constituïx un instrument de gran interès quan afavorix la publicitat d'estes situacions i permet la presentació de Programes per al Desenvolupament d'Actuacions Aïllades, en els supòsits que s'incomplisca el deure d'edificar com també el de conservació d'immobles, vam creure d'interès iniciar una investigació d'ofici, dirigida principalment a ajuntaments, com també a la Conselleria de Territori i Habitatge, per a conèixer la situació exacta d'este instrument a la Comunitat Valenciana, la seua existència efectiva i el seu funcionament.

Es va instar informació a la Conselleria de Territori i Habitatge per a conèixer el seguiment que havia realitzat respecte de les Corporacions locals de la Comunitat sobre la creació i utilització d'este instrument.

Al seu torn, es va seleccionar un grup d'ajuntaments d'acord amb la seua població amb l'objecte de conèixer estos aspectes i formular les corresponents recomanacions. Es va dirigir ofici a 3 ajuntaments de cada província en els següents rangs: menys de 5.000 habitants, entre 5.000 i 20.000 habitants, entre 20.000-50.000, i finalment tots els ajuntaments de més de 50.000 habitants.

La investigació iniciada d'ofici sobre la situació expressada i d'acord amb els fonaments assenyalats, es troba, en el moment d'elaborar el present Informe anual a les Corts Valencianes, tramitant-se.

Queixa incoada d'ofici núm. 17/2003 (expedient núm. 031001) sobre deficiències del servei municipal de transport urbà de Castelló

La inqüestionable importància de millorar i potenciar el transport urbà com a servei públic municipal de qualitat (art. 26.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local), tot tractant de garantir el seu adequat funcionament, a fi d'incrementar la seua utilització pels ciutadans com a mitjà de transport substitutiu de l'automòbil, el que contribuïx, al mateix temps, a facilitar l'accessibilitat de les ciutats i a protegir el medi ambient (art. 45 C.I.), i les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació que denunciaven les protestes veïnals relacionades amb el servei de transport urbà a Castelló, com ara la poca freqüència de passada, l'excés de gent, el mal funcionament de les plataformes per a invàlids, el perillós accés a la parada de l'Hospital General i errors en la lectura de les bandes magnètiques de les targetes del bus, van motivar la incoació d'ofici per part del Síndic de Greuges d'una investigació referent a això, una investigació que es va dirigir a l'Excm. Ajuntament de Castelló i la tramitació de la qual no està concloua en el moment de tancar este Informe.

Queixa incoada d'ofici núm. 18/2003 (expedient núm. 031002) sobre la falta de seguretat vial del metro en l'abaixador de San Isidro de València

L'aprovació per la Conselleria d'Infraestructures i Transports d'un projecte de millora de la seguretat i renovació del tram de San Isidro-Torrent per a esmenar la falta de seguretat i l'estat de deterioració de part de les vies del metro que unix l'estació Hospital amb l'abaixador de San Isidro, ens va permetre concloure la investigació iniciada d'ofici sobre els fets relatats, ja que el projecte de "Substitució de carril i renovació de via entre San Isidro i Torrent va ser publicat en el DOGV el 2/4/03, i les obres van començar el 14 d'agost de 2003.

Queixa incoada d'ofici núm. 28/2003 (expedient núm. 031135) sobre presumptes infraccions urbanístiques en el complex hotelier Atrium Beach de la Vila-Joiosa

Després de tenir coneixement, a través de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, de la defunció de tres obrers que treballaven en la construcció d'un complex hotelier al municipi de la Vila-Joiosa, on podrien haver-se comés sengles infraccions en matèria urbanística (ja que, segons sembla, s'havien elevat més plantes de les permeses) i en seguretat laboral (possible incompliment de la normativa sobre riscos laborals) es va estimar convenient incoar d'ofici una investigació dels fets esdevinguts a fi de comprovar l'actuació de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, Conselleria de Territori i Habitatge i de l'Ajuntament de la Vila-Joiosa.

Quant a la presumpta comissió d'una infracció urbanística, el dret constitucional a un medi ambient adequat i a un habitatge digne (art. 45 i 47) exigix, necessàriament, que els poders locals exercisquen un control preventiu i repressiu de les activitats

constructives que es realitzen en el terme municipal, la utilització irracional i descontrolada del qual pot generar efectes perniciosos per a les persones i els béns.

En este sentit, l'art. 184.3 del RD 1346/1976, de 9 d'abril, Text Refós de la Llei sobre règim del sòl i ordenació urbana, i l'art. 29.4 del RD 2187/1978, de 23 de juny, Reglament de Disciplina Urbanística, disposen que si durant el termini de legalització per 2 mesos l'interessat no sol·licita llicència o esta fóra denegada per ser el seu atorgament contrari a les prescripcions del Pla o de les ordenances, l'Ajuntament acordarà la demolició de les obres a costa de l'interessat i impedirà definitivament els usos als quals donara lloc.

Així mateix, i independentment de les sancions que es pogueren imposar per la comissió d'alguna infracció urbanística, la Llei 6/1994, de 15 de novembre, de la Generalitat Valenciana, reguladora de l'activitat urbanística, en la seua disposició addicional novena prescriu que “en el supòsit d'incompliment dels acords i resolucions que ordenen la realització de les obres i els treballs necessaris per a la restauració de la realitat alterada o transformada, l'Administració actuant podrà procedir, sense perjudi del recurs en últim terme a l'execució subsidiària a costa de l'infractor, a la imposició a este de multes coercitives, fins a un màxim de deu successives, amb periodicitat mínima mensual i per un import, cada vegada, del deu per cent del cost previst de les obres o dels treballs ordenats, quan estos consistisquen en la reposició de la realitat al seu estat originari, o del cinc per cent del valor de l'obra la demolició de la qual s'haja ordenat, amb un mínim de cent mil pessetes. Estes multes s'imposaran amb independència de les retributives de la infracció o les infraccions produïdes”.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament de la Vila Joiosa, li vam demanar informació suficient sobre l'informe tècnic a fi de determinar si les obres realitzades s'ajustaven a la normativa urbanística, còpia dels requeriments de paralització i legalització de les obres emeses, detall de les visites d'inspecció efectuades pels membres de la policia local, informació sobre la tramitació de l'expedient sancionador incoat i les mesures coercitives imposades, si escau.

A la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació ens vam dirigir sol·licitant informació suficient sobre les actuacions d'inspecció i sanció efectuades, si escau, en el centre de treball on havien tingut lloc els accidents laborals, que van motivar la incoació d'ofici d'esta investigació, en comprovació del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat laboral.

I finalment a fi de supervisar l'activitat desenvolupada per la Conselleria de Territori i Habitatge, vam demanar a l'Hble. Sr. Conseller informació sobre l'informe tècnic sobre si les obres realitzades s'ajustaven a la normativa urbanística municipal, sobre el grau de compliment del que disposa en la Disposició addicional cinquena de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística i detall de les actuacions realitzades en subrogació per a garantir el respecte de la legalitat urbanística.

En el moment de tancar este Informe Anual a les Corts Valencianes, continua la investigació iniciada.

Queixa incoada d'ofici núm. 43/2003, (expedient núm. 031448) sobre instal·lació d'antena de telefonia mòbil pròxima a una escola infantil d'Alacant

Segons notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, l'Ajuntament d'Alacant havia concedit llicència per a instal·lació d'una infraestructura de telefonia mòbil en una via pública on se situa una escola infantil, i esta instal·lació podria afectar directament la salut ambiental d'esta zona urbana en general i, en concret, esta comunitat escolar. El responsable del centre docent s'havia dirigit al Servei Territorial d'Educació per denunciar els fets, però no havia rebut resposta.

Davant d'això i atés que els fets esmentats podrien afectar l'adequat exercici dels drets constitucionals a la salut —art. 43 de la Constitució—, a un medi ambient adequat —art. 45 de la Constitució— i a l'educació —art. 27 de la Constitució—, es va resoldre iniciar una investigació d'ofici referent a això, per la qual cosa vam demanar a l'Ajuntament d'Alacant informació detallada sobre la llicència concedida per a instal·lar la implantació referida, i especialment, sobre les característiques d'esta instal·lació, com també còpia dels informes tècnics i sanitaris municipals emesos a este efecte i el procediment seguit per a la seua concessió. També vam demanar dades sobre si esta instal·lació estava en funcionament i si s'adequava als paràmetres autoritzats, si escau, en la referida llicència.

Així mateix, a l'Administració educativa, concretament a la Direcció Territorial a Alacant de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, vam sol·licitar informació detallada sobre les actuacions realitzades, si s'escau, en la qüestió plantejada.

Prosseguix, al tancament del present Informe Anual, la nostra investigació.

Queixa incoada d'ofici núm. 51/2003 (expedient núm. 031591) sobre terres de les obres de la Ciutat de la Llum que bloquegen una zona de rambla

En diversos mitjans de comunicació va aparéixer la notícia que terres procedents del rebaix fet per la constructora de la “Ciutat de la Llum” havien estat amuntegades, de manera que formaven un autèntic dic en zona de rambla i es bloquejava una part de l'eixida natural d'aigües pel barranc d'“Aigua Amarga” en la falda de la serra de Colmenar, de manera que constituïa un manifest perill per a la seguretat de persones i béns en cas de pluges torrencials que generaren eventuais avingudes d'aigua.

Este abocament i l'acumulació de terres, segons estes notícies, resultava incompatible amb l'ús urbanístic d'este emplaçament previst pel vigent Pla General d'Alacant, i així ho van denunciar diversos veïns de la zona.

Davant d'això es va resoldre iniciar una investigació d'ofici referent a això, i es va demanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transports i a l'Ajuntament d'Alacant (Gerència d'Urbanisme), informació detallada amb la sol·licitud que feren extensiu el seu informe a concretar les mesures adoptades, si n'hi ha, per a garantir l'eixida natural d'aigües i la seguretat de les persones.

En el moment de tancar este informe continua la tramitació de l'expedient, i s'havia requerit a les administracions afectades perquè remeteren el que havíem sol·licitat.

II. SERVEIS SOCIALS

Queixa incoada d'ofici núm. 15/2002 (expedient núm. 022098) sobre places residencials per a discapacitats físics greument afectats

L'existència d'un dèficit de places, a la Comunitat Valenciana, per a discapacitats físics greument afectats, amb una llista d'espera, segons els nostres informes, de 100 persones, a les quals caldria afegir les 24 que tenien ja sol·licitada plaça en CAMF del IMSERSO (a qui, amb caràcter previ ens havíem dirigit), i que no havien de veure's obligats a abandonar la seua Comunitat Autònoma d'origen, i la seua petició més antiga en llista d'espera era, ni més ni menys que del 6 de maig de 1997, i que la tipologia de centres, tant per no ser adequats els centres de dia per a discapacitats físics greument afectats, com per estar dissenyats els centres residencials, tant per a discapacitats físics com per a psíquics, quan les necessitats, orientació i tractament dels uns i els altres diferixen notablement, va determinar la incoació d'una investigació d'ofici.

Després de la tramitació de l'expedient obert a este efecte, vam dirigir, a la Direcció General de l'Institut de Migracions i Serveis Socials una Resolució en forma de recomanació perquè adoptara totes les mesures que foren necessàries per a incrementar el nombre de places per a discapacitats físics greument afectats, i perquè, l'Ordre de 9 d'abril de 1990 que per esment exprés 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; de la mateixa manera que les Residències de Minusvàlids estan destinades tant a discapacitats psíquics com físics, siga modificada.

El text íntegre de les nostres recomanacions apareix relacionat en l'Annex corresponent sense que, en la data de tancament del present Informe, les administracions afectades hagen informat el Síndic de Greuges sobre l'acceptació o no dels arguments i les recomanacions que els vam dirigir.

Queixa incoada d'ofici núm. 21/2003 (expedient núm. 031061) sobre escolarització d'un menor discapacitat en un CP amb barreres arquitectòniques

El dret a l'educació de tots els nens, definit en la Declaració Universal dels Drets Humans (1948), i concretat en la Convenció sobre els Drets del Nen (ONU 1989), i la nostra Constitució, que consagra el principi d'igualtat i prohibix tota discriminació, imposa als poders públics la ineludible obligació de crear les condicions perquè totes les persones tinguen una efectiva igualtat d'oportunitats, i eliminant totes les barreres que s'oposen, i esta Institució, com a garant dels drets fonamentals recollits en el Títol I de la nostra Norma Suprema, no pot deixar de manifestar, una vegada més, la seua preocupació per aquells alumnes amb necessitats específiques, és per això la nostra

investigació sobre el problema d'escolarització d'un alumne de 4 anys que necessitava desplaçar-se en cadira de rodes i la falta de les més elementals infraestructures d'eliminació de barreres arquitectòniques del centre docent que estava escolaritzat i del qual vam tenir coneixement a través de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació.

Tenint en compte l'imminent inici del curs escolar i la urgència de les obres que calia escometre, va resultar convenient investigar d'ofici la situació en la qual es trobava el menor, a fi d'impulsar l'execució de les obres necessàries per a eliminar les barreres existents i garantir la seua adequada escolarització (arts. 9.2, 14, 27.4 i 49 de la Constitució espanyola).

En virtut d'això, 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 resoldre la incoació d'ofici de l'expedient de queixa més amunt referenciat.

A fi de supervisar l'activitat desenvolupada per l'Ajuntament de Burjassot (València), li vam demanar informació suficient sobre les actuacions realitzades per a garantir l'adequada escolarització del menor discapacitat i la mateixa cosa vam demanar a la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

L'informe realitzat per la inspecció educativa deia que s'havia organitzat que l'aula d'Educació Infantil de 4 anys a la qual assistia l'alumne que ens ocupa, se situara en la planta baixa per a evitar els inconvenients de desplaçament del nen.

En la primera setmana del mes de setembre, el director de l'escola va convocar els pares de l'alumne per a conèixer la seua evolució, i va veure que els pares desconexien tota la polèmica suscitada, ja que, d'altra banda, el nen solament duia una pròtesi i suport en el taló i podia desenvolupar-se amb una normalitat completa.

Per la seua banda, el Consistori de Burjassot ens va comunicar que, a pesar que l'alumne havia estat intervingut quirúrgicament i es desenvolupava sol, necessitava ajuda d'un professor de suport per a desplaçar-se al bany i pujar les escales.

Així mateix, a causa del que havia ocorregut, l'Ajuntament va sol·licitar un estudi a la Conselleria per a eliminar les barreres arquitectòniques en tots els centres públics de la localitat i va realitzar obres de millora en els centres docents i va elaborar un informe exhaustiu sobre les deficiències observades tant en les infraestructures com en els serveis d'estos.

A la vista de les circumstàncies descrites, vam tancar l'expedient obert a este efecte.

Queixa incoada d'ofici núm. 24/2003 (expedient núm. 031066) sobre reserva d'oferta d'ocupació pública a discapacitats

Un dels col·lectius que més atenció mereixen per part d'esta Institució és el de les persones amb alguna discapacitat, respecte de les quals la Constitució espanyola s'ocupa per a aconseguir la seua igualtat efectiva amb la resta de ciutadans a través dels arts. 9.2,

14, 23.2, 35.1, i 49. D'ells es dedueix que els poders públics han de remoure tots els obstacles que impedisquen l'accés en condicions d'igualtat a càrrecs i ocupacions públiques.

Ja la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids, va introduir el primer mecanisme de discriminació positiva per a facilitar l'accés a l'estat laboral de les persones amb discapacitat, a través del sistema de contingent o reserva del 2% en les empreses de més de 50 treballadors. Amb independència de l'esdevenir d'este contingent, que ha derivat en recents reformes, al si de les administracions públiques, la disposició addicional 19a, de la Llei 30/1984, de mesures urgents de reforma de la funció pública, afegida per l'art. 2 de la Llei 23/1988, de 28 de juliol, va determinar que en les ofertes d'ocupació pública es reservara un contingent no inferior al 3% per a persones amb discapacitat igual o superior al 33%, amb la finalitat d'arribar, progressivament, al 2% de la totalitat d'efectius. Així doncs, des de fa gairebé 15 anys existix la base i l'instrument legal per a aconseguir este percentatge, que sempre haurà de considerar-se el mínim.

A més, recentment, la Llei 11/2003 de 10 d'abril, que va aprovar l'Estatut de les persones amb discapacitat, disposa en el seu art. 25.3 que el contingent de reserva de les ofertes d'ocupació pública passarà del 3 al 5%.

Com a corol·lari de tot això anterior, l'Any Europeu de les Persones amb Discapacitat va determinar la necessitat que investigàrem si les previsions legals estaven sent complides per les diferents administracions valencianes.

Com que d'això anterior podia derivar-se la lesió de drets de les persones amb discapacitat, es va proposar la iniciació d'una investigació d'ofici, que va concloure amb la Resolució que transcrivim en l'Annex corresponent d'este Informe anual.

Queixa incoada d'ofici núm. 36/2003 (expedient núm. 031332) sobre la Comissió Interdepartamental per a la integració social dels discapacitats

Mitjançant Decret del Govern Valencià 5/2000, d'11 de gener, es va acordar la creació de la Comissió Interdepartamental per a la integració social de les persones amb discapacitat.

Este Decret valencià, en el seu article 5 prescriu: "La Comissió interdepartamental ha d'adoptar les mesures necessàries de coordinació entre els distints departaments de l'Administració valenciana que participen en els plans i els programes de suport, assistència i integració social dels discapacitats físics i psíquics".

Per tant, ateses les funcions essencials que ha de portar a terme l'expressada Comissió Interdepartamental per al compliment del manament establert en l'article 49 de la Constitució espanyola i la legislació valenciana en el seu desenvolupament, com també, atenent a l'especial sensibilitat d'esta Institució amb l'esmentada problemàtica social, vam considerar convenient tramitar una investigació d'ofici dirigida a la Conselleria de Benestar Social a fi de verificar l'actuació i acords adoptats per la precitada Comissió

Interdepartamental, la tramitació de la qual, en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes, no ha conclòs.

Queixa incoada d'ofici núm. 54/2003 (expedient núm. 031608) sobre control del contingent de discapacitats en l'empresa privada

L'art. 35.1 de la Constitució reconeix el dret dels espanyols al treball i l'art. 49 encomana als poders públics la realització de polítiques d'integració dels discapacitats, amb especial atenció a fi d'emparar-los en el gaudi dels drets reconeguts als ciutadans en el Títol I d'aquella.

L'acció d'integració de les persones amb discapacitat pot donar-se en diversos aspectes (educatius, formatius, a través de mesures de foment de la contractació laboral, bonificacions en les cotitzacions socials, etc.). La Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids dedica el seu Títol VIII a la integració laboral a través de diverses mesures, una d'estes és la prevista en l'art. 38.1 segons el qual: "les empreses públiques i privades que empren un nombre de treballadors fixos que excedisquen els 50 estaran obligades a emprar un nombre de treballadors minusvàlids no inferior al 2% de la plantilla". Les Lleis 66/1997 i 50/1998 van introduir importants reformes en la regulació de la reserva d'ocupació, que ha donat lloc al Reial decret 27/2000, que preveu mesures alternatives al contingent de reserva abans esmentat.

Esta Institució no té competències per a investigar l'actuació dels particulars, però no així de les administracions públiques. En les XVIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, un dels tallers es va referir a les persones amb discapacitat i en este, entre altres conclusions, es va arribar a la de fer un seguiment del compliment de les normes sobre ocupació de treballadors de discapacitats en el sector privat a través dels serveis d'inspecció de l'Administració, concretament per la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

Per tot el que hem dit més amunt, es va proposar l'obertura d'una investigació d'ofici tendent a conèixer el grau de compliment de les normes de reserva d'ocupació per a discapacitats a què es referix l'art. 38 de la Llei d'integració social dels minusvàlids i la tramitació dels quals, en la data de tancament d'este informe, no ha conclòs.

Queixa incoada d'ofici núm. 1/2003, (expedient núm. 030284) sobre menors en possible situació d'absentisme escolar

Amb motiu de la presentació, per un particular, de la queixa núm. 0222/2003, en la qual es comunicava l'existència de molèsties greus com ara sorolls, males olors 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 possible situació d'absentisme escolar, el que va motivar la incoació, d'ofici, d'esta queixa, que després dels tràmits oportuns va motivar la Resolució, en forma de Recomanació, el text literal de la qual es transcriu en l'Annex corresponent del present Informe anual.

L'Excm. Ajuntament d'Alacant, en la seua atenta contestació confirmava l'existència del citat assentament de persones d'origen portugués i d'ètnia gitana, amb una gran

mobilitat geogràfica, no solament a la Comunitat Valenciana i fora d'ella, sinó també a Portugal. La Regidoria d'Acció Social referia diferents intents d'intervenció social amb estes famílies que, si bé no la rebutgen obertament, en la pràctica sí que la dificultaven, ja que l'assentament no era estable i els vehicles apareixien i desapareixien, les dades que facilitaven sobre filiació i parentiu eren contradictòries i generalment, després d'escolaritzar els menors, deixaven d'acudir, pels desplaçaments múltiples que realitzen; presentaven també deficiències d'hàbits (horaris, tasques, tramitació de recursos...) difícils d'abordar a causa del seu estil de vida nòmada.

La Regidoria d'Acció Social, malgrat les dificultats descrites, continuava la intervenció, posant èmfasi en els menors i tenia prevista una actuació 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 un 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. Es va rebre una atenta contestació 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. Vistos els escassos resultats de les intervencions practicades, es va derivar el cas a la Fiscalia de Menors, a la citació de les quals no van acudir els pares, que des d'este moment van romandre en parador ignorat, el que va donar lloc a l'arxivament del cas. No obstant això, es va tornar a comunicar la situació a fi que s'adoptaren les mesures oportunes.

La Direcció Territorial ens va informar, igualment, dels sistemes d'atenció escolar de la població itinerant, i distingia entre firaires i circenses (atesos en centres ordinaris mentre romanen en la localitat), treballadors del camp que acudixen periòdicament a les partides rurals, (que tenen els seus centres de referència i acudixen a estos quan arriben), famílies en situació de privació socioeconòmica, (que requerixen un seguiment constant a causa de la seua situació de risc, que es realitza a través de la Regidoria d'Educació, de Benestar Social, i fins i tot mitjançant el Programa Municipal d'Absentisme).

El dret a l'educació (art. 27 de la Constitució espanyola) no té únicament un vessant actiu, sinó que constituïx al seu torn una obligació quan es tracta de menors que han d'assistir a les classes habitualment. Així, en relació amb l'absentisme escolar, la Llei orgànica 1/96, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, en el seu article 13.2, exigix a tota persona o autoritat que tinga coneixement que un menor no està escolaritzat o no assistix al centre escolar de forma habitual i sense justificació durant el període obligatori, posar-ho en coneixement de les autoritats públiques competents, que adoptaran les mesures necessàries per a la seua escolarització, i en l'àmbit autonòmic, la Llei de la Generalitat Valenciana 71/94, de 5 de desembre, de la infància, estableix la necessària intervenció municipal com a element essencial per al seguiment de l'absentisme escolar, en el seu article 18. A més, és principi general de la Llei (article 9) el d'atenció contínua que garantisca l'existència d'un sistema permanent d'atenció immediata al nen, principi guia que es basa en el tenor de l'article 3 de la Convenció sobre els Drets del Nen, l'apartat 2 del qual estableix que els Estats parts es comprometen a assegurar al nen la protecció i la cura que siguen necessaris per al seu benestar, tenint

en compte els drets i deures dels seus pares, tutors o altres persones responsables d'ell davant la llei i, amb esta finalitat, prendran les mesures legislatives i administratives adequades.

La Unió Europea ha mostrat particular interès en la cooperació transnacional en l'àmbit de l'educació, el fonament jurídic de la qual radica en els articles 149 i 150 del Tractat d'Àmsterdam. Bona prova d'això són les Decisions NÚM. 819/95/EC i NÚM. 253/2000/EC del Parlament Europeu i del Consell de 24 de gener de 2000 que estableixen el Programa SÒCRATES destinat a millorar la qualitat de l'educació de nens, joves i adults, reforçant la cooperació europea i augmentant l'accés a tota la gamma d'oportunitats d'aprenentatge de què es disposa a la Unió. Concretament, l'acció COMENIUS, inclosa en el Programa Sòcrates, permet emprendre importants iniciatives de cooperació europea en l'àmbit de l'educació escolar. De manera prioritària, COMENIUS es proposa fomentar la igualtat d'oportunitats per als fills dels treballadors immigrants, com també per als fills de persones que exercixen professions itinerants, viatgers i d'ètnia gitana, perquè puguen accedir a una educació de qualitat, i es dona suport a associacions transnacionals entre centres, a intercanvis d'alumnes i professors, com també a la formació contínua d'estos últims. Per això inclou una sèrie d'importants mesures destinades a contrarestar els processos d'exclusió social, racisme i xenofòbia i facilitar la integració dels grups marginats.

D'altra banda, el Consell d'Europa ha reconegut la necessitat d'elaborar noves estratègies cap a la població d'ètnia gitana a Europa, particularment a la vista dels reduïts percentatges d'estudiants que finalitzen l'educació primària i la persistència en els patrons d'absentisme escolar, i estima que l'educació dels menors d'ètnia gitana ha de ser considerada prioritària en les polítiques nacionals destinades a la promoció de l'ètnia gitana. La labor del Consell arranca del Conveni Marc per a la Protecció de les Minories Nacionals de 1995 (BOE de 23 de gener de 1998) i la Carta Europea per a les Llengües regionals o minoritàries de 1992 (BOE de 15 de setembre de 2001) i de les Recomanacions 563 (1969) i 1203 (1993) de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa.

La història del poble gitano, des de la seua arribada a Europa fa uns 600 anys, ha estat determinada per l'expulsió, persecució i dependència. Les lleis han restringit la seua llibertat de moviment amb un propòsit exclouent, de manera que este marc punitiu obliga a la infracció de la llei per a poder sobreviure. Fins a dates recents, era dins de la família on els menors aprenien a valer-se per ells mateixos i a obtenir la seua subsistència. Durant segles, la família ha assumit l'educació i preparació dels seus membres. Per això, molts integrants d'esta comunitat han percebut l'assistència a les institucions públiques com un luxe, atés que els priva de la possibilitat d'obtenció d'ingressos a causa del fet que tots els components col·laboren en el sosteniment familiar i, d'altra banda, l'anul·lació del seu sistema tradicional d'educació familiar. D'altra banda, és de ressenyar que els pares implicats no consideren que l'educació pública oferisca als seus fills un futur segur. Tot això determina que haja de fer-se un esforç centrat fonamentalment en l'adaptació de les matèries i del professorat a les característiques de la comunitat afectada de tal forma que la integració no es convertisca en un procés d'“assimilació”, i en la generació de vincles de confiança i mútua acceptació que ajuden a superar els problemes anteriorment enumerats.

El Conveni Marc per a la Protecció de les Minories Nacionals citat estableix com a principis l'esperit de comprensió i tolerància (article 2), la consideració de les condicions específiques de les persones pertanyents a les minories nacionals (article 4) i la preservació de la identitat de les minories afectades, excloent tota política o pràctica destinada a l'assimilació involuntària (article 5).

En el moment actual, el Comitè de Ministres del Consell d'Europa ha elaborat la Recomanació NÚM. R(2000) 4, de 3 de febrer, sobre l'educació dels menors d'ètnia gitana a Europa, l'apèndix de la qual conté els principis orientadors de la política educativa per als menors referits a Europa. El document es dividix en 5 parts, fonamentalment dirigides a les estructures, continguts i professorat (la primera de les àrees anteriorment referenciades), però també als instruments de valoració, investigació, consulta i coordinació (dirigides fonamentalment a la segona de les àrees referenciades).

Dins el segon bloc recomana, especialment, l'ús de mediadors de la comunitat referenciada per a facilitar els contactes i evitar conflictes.

És innegable que les administracions implicades van adoptar totes les mesures possibles amb vista a la salvaguarda dels drets dels menors, unes mesures que estaven derivant en actuacions policiaques i judicials, segons la informació rebuda. En ser 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 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 citades mesures socials han de ser els principals mitjans d'actuació amb relació al problema de l'absentisme escolar, i cal exhaurir tots els mecanismes possibles d'intervenció, sobretot quan és més que previsible que les actuacions coercitives no tinguen èxit, i que cal procurar 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.

La tramitació de la queixa que ens ocupa no ha conclòs, atés que en el moment de tancament del present Informe no s'havia rebut cap comunicació de l'Administració afectada que indicara si, de conformitat amb l'art. 29 de la Llei reguladora d'esta Institució, accepta els pronunciaments formulats pel Síndic de Greuges, o, si escau, les raons que considere per a no acceptar-los.

Queixa incoada d'ofici núm. 5/2003 (expedient núm. 030605) sobre situació de menors en acolliments

Els passats dies 2, 3 i 6 de maig el Servei d'Atenció al Ciutadà i un Assessor d'esta Institució van mantenir diverses converses amb la Sra. A.V.M., qui va acudir al Síndic de Greuges a exposar la situació en la qual es trobaven els seus néts i novament els menors van ser objecte de l'atenció prioritària del Síndic de Greuges.

Ens va comunicar la interessada que en virtut de Sentència de separació, des de 1999 tenia la guarda de dos néts fills d'una filla i del seu marit fins aquell moment. A més a més, tenia en acolliment administratiu un altre nét (fill de la mateixa filla) però de distint pare que els anteriors. El règim de guarda acordat en la Sentència ho era sobre la base del seguiment psicològic i de la manutenció a càrrec dels progenitors, qui ostentaven un règim de visites. No obstant això la realitat era que el seguiment psicològic era inexistent, com també la manutenció.

El pare dels menors havia iniciat convivència amb una altra dona i l'àvia sospitava que durant les visites els menors eren objecte de maltractaments físics i d'abusos sexuals, per la qual cosa va formular una denúncia davant la Fiscalia de Menors d'Alacant a l'abril de 2002, sense que s'haguera fet cap actuació referent a això. També havia acudit als Serveis Socials generals d'Elx, sense que hagueren fet res, segons ens va referir.

A més, va realitzar proves biològiques que acreditaven que la néta no era filla del pare.

Exposada esta situació se li van indicar diverses actuacions que podia portar a terme i, finalment, se li va concertar una entrevista amb una lletrada de la Direcció Territorial de Benestar Social a Alacant perquè exposara tot el que hem dit més amunt.

Tenint en compte la complexitat de la qüestió exposada, el fet que afectara a menors d'edat i que la interessada no formalitzara cap escrit de queixa, es va proposar l'obertura d'un expedient d'ofici que, finalment, després de les oportunes actuacions, va ser resolt, en no constatar-se una actuació pública que haguera vulnerat els drets, les llibertats o els principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia.

Queixa incoada d'ofici núm. 26/2003 (expedient núm. 031068) sobre mesures de protecció dels drets patrimonials de menors sota tutela de la Generalitat Valenciana

Amb motiu de la queixa núm. 201104 es va recomanar a l'Hble. Sr. Conseller de Benestar Social que s'elaborara un instrument que regulara tots els aspectes patrimonials dels menors respecte dels quals la Generalitat Valenciana ostenta la tutela o guarda. L'Hble. Sr. Conseller ens va contestar el 22 de juliol de 2002 a l'anterior recomanació en el sentit d'acceptar-la i donar ordre a la Direcció General de la Família, Menor i Adopcions perquè elaborara una instrucció referent a això.

El 25 de maig de 2003 el diari *El Mundo* en la seua edició d'Alacant, relatava la notícia que la Fundació "Santa María" administraria els béns dels menors a càrrec de la Conselleria de Benestar Social.

Tot i no ser l'aspecte patrimonial dels menors que necessiten mesures de protecció el més important, no per això calia obviar-lo i deixar d'investigar-lo, tal com indiquem en la queixa núm. 201104, la circumstància que alguna entitat de caràcter privat, encara que, sense ànim de lucre, poguera intervenir en la gestió o administració del patrimoni dels menors que la seua guarda ostenta la Generalitat Valenciana.

Com que d'això anterior podia derivar-se la lesió de drets dels menors, es va proposar la iniciació d'una investigació d'ofici, que prossegueix al tancament de l'Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa incoada d'ofici núm. 27/2003 (expedient núm. 031077) sobre situació de desemparament d'una menor tutela *ex lege*

La queixa de referència, si bé es va iniciar a instància de part, posteriorment, i després de les gestions realitzades per un assessor jurídic de la Institució, en la secció de Menors de la Direcció Territorial de Benestar Social amb la psicòloga, el tècnic mitjà, la lletrada i la Treballadora Social de la Direcció General de la Dona a Alacant, es va constatar la gravetat dels fets i es va determinar la incoació d'ofici d'una investigació, ja que ens trobem amb una menor gestant, tutelada per la Generalitat Valenciana, que no duia cap seguiment de caràcter sanitari respecte del seu embaràs, que fugia constantment dels centres d'acollida que li eren assignats.

L'embaràs, afortunadament, no li va causar cap lesió física i tampoc va poder acreditar-se que la conclusió d'este, amb un fetus mort, fóra conseqüència d'aquella conducta. Ara bé, la menor es va trobar en situacions de risc afegides, les quals, com es dirà, van provocar la seua declaració en situació de desemparament. Primer pel fet de fugir dels centres d'acollida, passejant sense cap control o supervisió, i traslladant-se de localitat; i en segon lloc per ser una gestant.

En la nostra investigació, vam poder constatar que la menor procedia d'una família totalment desestructurada amb la qual no tenia cap relació i manifestava, per creure que era l'única persona que li tenia afecte, una total dependència del seu company, motiu pel qual s'escapava contínuament dels centres d'acollida que se li havien assignat per a reunir-se amb ell.

Finalment va ser ingressada en el centre Casa Bressol Santa Isabel de València, no va tornar al centre en la segona eixida que se li va permetre sense companyia del personal educatiu, i es va refugiar a casa del seu avi des d'on va ser traslladada a l'Hospital General d'Elx per un part domiciliari de fetus immadur mort.

La menor, després de ser donada d'alta, va ingressar en el recurs educatiu San José obrer d'Orihuea, del qual no va tornar a fugir, ja que el seu company havia ingressat a la presó.

La història clínica va revelar que va donar a llum en un part domiciliari, després de 29 setmanes de gestació, un fetus immadur mort, de 1.300 grams de pes, el que es corresponia amb els perfils normals i sense malformacions, i va ser donada d'alta sense evidenciar cap lesió o patologia.

No obstant això i encara que vam transcriure en l'Annex corresponent d'esta Institució la Resolució que vam dirigir a la Conselleria de Benestar Social, els esmentats antecedents ens obliguen a examinar la necessitat de cohonestar el deure de protecció dels menors declarats en situació legal de desemparament amb els drets d'este.

La protecció dels menors, a fi de beneficiar-los, no ha de limitar-se a donar-los recursos educatius, socials, sanitaris, materials en definitiva, sinó que també ha de contenir mesures que, respectant els drets que especialment se'ls reconeixen, els protegissen en situacions de risc.

La situació de risc en què pot trobar-se un menor no solament pot venir provocada per factors externs (l'impossible o inadequat exercici de la pàtria potestat), sinó també per circumstàncies d'indole personal, exempció feta de tot tipus de responsabilitat que no és admissible en persones immadures físicament i psicològicament.

Davant estos factors interns que provoquen riscos existix la creença que els responsables, pares, tutors, o guardadors, manquen de la possibilitat d'aplicar mesures correctores, més enllà de les merament educatives, enteses estes en sentit absolutament lax.

L'Ordenament jurídic concedix suficients instruments per a això, però l'interés superior dels menors comprén també l'adopció de mesures de correcció de les seues conductes, amb les següents condicions: que siguen necessàries per al seu desenvolupament integral i que siguen proporcionades a la seua edat i grau de maduració psicofísic.

L'examen dels fets tal com s'han desenvolupat no podia sinó dur-nos a la conclusió que la utilització correcta i adequada dels instruments que l'ordenament jurídic brinda podrien haver eliminat, o almenys disminuït, la situació de risc afegit en què la menor que ens ocupa es va veure. De fet, quan es va voler, es va limitar la seua capacitat de fugida.

La nostra actuació respecte a la queixa referenciada continua en el moment de tancar este Informe, en no haver tingut entrada en esta Institució cap comunicació de les administracions afectades en què ens indicaren si acceptaven o no les recomanacions que els vam dirigir i que es transcriuen en l'Annex corresponent d'este Informe.

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

Durant els anys 95 i 96, esta Institució va iniciar una investigació sobre la situació de l'atenció residencial de la Tercera Edat a la Comunitat Valenciana, amb l'objectiu últim que l'Administració Valenciana realitzara una rigorosa anàlisi sobre la composició de les llistes d'espera d'atenció residencial de les persones majors, i valorara el cost que patixen els usuaris per romandre en estes i descentralitzara el registre de sol·licituds d'admissió, atés que el sistema d'informació globalitzat impedia la personalització de les llistes d'espera.

En tot cas, en aquella ocasió recomanàvem a l'Administració que garantira el dret a la lliure elecció de residència com a mesura d'optimitzar les esperes; la informació contínua i periòdica a les persones que es troben en llista d'espera per a accedir a una plaça de residència sobre el temps aproximat d'atenció a la seua demanda va esdevenir fonamental per a evitar l'ansietat i incertesa que pot produir a l'ancià i al seu entorn estar en situació d'espera.

A fi de garantir la seguretat jurídica dels sol·licitants, vam considerar aleshores (vegeu Informe 1996 pàg. 189 i seg.) i vam recomanar, que mentre no es regulara el sistema d'accés als centres residencials, es publicara immediatament en el DOGV la Instrucció núm. 14/95, d'11 de desembre de 1995, relativa als criteris d'admissió, procediment i règim d'estades en residències dependents de la Generalitat Valenciana.

El temps que havia transcorregut des que vam formular, entre d'altres, les recomanacions esmentades a l'Administració Pública Valenciana, ha aconsellat la iniciació d'un expedient d'ofici que tendirà a comprovar el grau de compliment de les esmentades Recomanacions.

A fi de verificar l'estat actual de les qüestions suscitades a les quals s'ha fet referència, ens vam dirigir a la Conselleria de Benestar Social en demanda d'informació suficient sobre el marc normatiu que regula els requisits que han de complir els ciutadans per a sol·licitar i obtenir plaça en centre residencial públic per a tercera edat, procediment i criteris de selecció i règim d'estada, models de sol·licitud de plaça i llocs en els quals són facilitats als usuaris, com també models de resolució administrativa que reconeixien o denegaven el dret a la plaça sol·licitada, òrgans competents per a tramitar i resoldre les sol·licituds de plaça, nombre de sol·licituds resoltes i pendents de resoldre el 30 de novembre de 2002 i, en cas d'existir llistes d'espera, criteris per a establir-les, 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 temps mitjà de permanència en les llistes en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i de cadascuna de les províncies que la integren.

No obstant això, la tramitació de la queixa de referència prossegueix en el moment de tancar este Informe anual, ja que la Sotssecretària de la Conselleria de Benestar Social ens va remetre l'informe interessat però vam considerar pertinent sol·licitar diverses puntualitzacions, atés que l'objecte de la queixa es referia exclusivament a l'atenció residència a ancians en centres públics, a pesar de la qual cosa 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-residències, el que, de cap manera és un obstacle per a la investigació, sinó que l'enriquix. 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, quant a la resta de dades demanades, no ens van ser facilitades; eren les següents:

- “- nombre de sol·licituds resoltes i pendents de resoldre al 30 de novembre de 2002
- en cas d'existir llistes d'espera:
 - -criteris per a establir-les.
 - -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.

- -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 eren generals, que no distingien per províncies i centres residencials públics; i confuses en el sentit que se'ns diu 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”. Esta, segons sembla, consistix a reconèixer un dret preferent a l'ingrés, i en este cas poden trobar-se actualment unes 1.500 persones. L'única dada que ens apareix com a clara i contundent és que el 2002 es van produir 991 ingressos en residències públiques; per això ens vam veure en l'obligació de reiterar la nostra petició inicial.

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

En l'any 1996 esta Institució va portar a terme una queixa d'ofici, la núm. 9/1995, sobre la situació de l'atenció residencial de la tercera edat a la Comunitat Autònoma Valenciana. En esta queixa es van fer una sèrie de recomanacions (pàg. 189 i seg. del corresponent Informe a les Corts Valencianes) a la Conselleria de Benestar Social, entre les quals es troba la següent:

- “(...) En este sentit, i ateses les enormes possibilitats que oferix l'allotjament temporal en residències en la mesura que oferix múltiples avantatges tant per a la persona d'edat avançada com per a la família, vam estimar absolutament necessari que es preveja l'existència de places en centres residencials per a estades curtes dirigides a aquelles persones majors que romanguen al si de la seua família.”

El temps transcorregut des de llavors, les característiques dels destinataris finals de les recomanacions, els ancians i les seues famílies, com també l'anàlisi de l'eficàcia de les nostres actuacions ens van dur a proposar l'obertura d'una queixa d'ofici tendent a comprovar l'estat actual dels aspectes a què s'ha fet referència, que va concloure amb una Resolució dirigida a la Direcció General de Serveis Socials que transcrivim literalment en l'Annex corresponent d'este Informe.

No obstant això, convé realitzar algunes consideracions respecte de les persones majors en la societat actual, ja que la població espanyola de 0 a 65 anys s'ha multiplicat per 1,9 al llarg del segle XX, la població major de 65 anys s'ha multiplicat per 7, i les previsions per al futur apunten en esta mateixa línia d'evolució demogràfica, de manera que per a l'any 2020 es preveu que la població major de 65 anys represente un percentatge del 19,9% del total de la població espanyola, una xifra que, en l'any 2050, es preveu que s'incremente al 31,1%, mentre que el nivell de cobertura dels serveis socials per a persones majors és molt baix. Estos serveis socials es presten, fonamentalment, a través de serveis públics d'atenció a domicili (Servei d'Ajuda a Domicili o SAD i Servei de Teleassistència), serveis d'atenció diürna (llars i clubs), serveis d'atenció residencial i sistemes alternatius d'allotjament. La recent implantació dels sistemes alternatius d'allotjament (habitatges públics tutelats i servei públic d'acolliment familiar) fa que el seu desenvolupament siga molt incipient.

Probablement les condicions socials i econòmiques dels nostres majors són considerablement millors que les dels majors dels països subdesenvolupats o, fins i tot, que les dels majors dels països en vies de desenvolupament, però no per això deixa de ser cert que, a la situació dels nostres majors, els és aplicable alguna de les conclusions del Fòrum Mundial d'ONG sobre l'Envel·liment, celebrat a Madrid com a activitat paral·lela a la II Assemblea Mundial sobre l'Envel·liment (abril 2002): en efecte, els nostres majors «patixen greus situacions de pobresa i exclusió social [sobretot els octogenaris], no [tots] tenen condicions de vida digna i són un col·lectiu “invisible”», en moltes de les seues preocupacions i necessitats per als nostres governs (nacional, autonòmics i locals) i, «a pesar dels avanços i les millores socials aconseguits, tenen encara importants mancances i no disposen del reconeixement que el seu pes poblacional requerix».

Molts dels nostres majors tenen problemes de mobilitat i necessiten ser assistits o auxiliats per una tercera persona per a realitzar les seues tasques quotidianes més primàries; molts viuen sols o en companyia d'una altra persona major, de manera que, amb prou feines aconseguixen auxiliar-se mútuament; molts tenen uns ingressos econòmics tan insuficients que això els situa per baix del llindar de la pobresa; molts habiten en habitatges antics, amb seriosos problemes d'equipament i accessibilitat; la gran majoria mostren un preocupant baix nivell de participació en la vida pública, social i cultural i, per tant, amb un baix nivell d'integració social i d'activitat; pocs poden recórrer als serveis d'assistència social per a alleujar la seua pròpia situació o perquè això servisca d'alleugeriment a les persones que en tenen cura; pocs reben una assistència sanitària, primària o especialitzada, d'acord amb els requeriments de la seua situació social i sanitària; i, finalment, és probable que molts estiguen sent objecte de negligència o maltractaments per part de les persones que en tenen cura. Tot això, a més a més, s'agreuja en el cas de les dones majors, que sofriuen més solitud i tenen més dificultats econòmiques, i, segons sembla, són víctimes més freqüents de la negligència i els maltractaments. Estes condicions vitals, en si mateixes, dificulten, quan no impedeixen, el desenvolupament de la personalitat i l'exercici dels drets individuals, però, a més a més, convertix el col·lectiu de majors en enormement vulnerable, i els seus individus estan exposats a l'abandó, als maltractaments per part de familiars o a les persones que en tenen cura i a ser fàcils víctimes de delictes que trenquen greument el seu benestar personal i material. Tots estos problemes i dificultats que compliquen la vida dels nostres majors ja existien o eren previsibles fa una dècada i, no obstant això, l'Administració pública estatal no ha estat capaç, sobretot en l'àmbit de les dotacions dels serveis socials i sanitaris, de complir amb la major part de les previsions del Pla Gerontològic 1992-1997, per molt que la valoració realitzada pel mateix Ministeri de Treball i Afers Socials haja estat complaent (Informe de Valoració del Pla Gerontològic, 1992-1997, Ministeri de Treball i Afers Socials, Secretaria General d'Afers Socials, IMSERSO, 1999).

El futur, a més, oferix l'aparició de nous problemes, perquè si bé hi ha aspectes positius en esta previsió, ja que descendirà la taxa de viduïtat, augmentarà el nivell cultural dels majors i estos tindran uns ingressos més regularitzats; no obstant això, “un augment de les persones d'edat, una concentració de persones en les edats més elevades, uns hàbits menys saludables entre dones (tabaquisme), una major aparició de llars solitàries i unes

demandes més exigents, seran aspectes amb incidència en la taxa de dependència o en la preparació de programes d'assistència". Si tenim en compte que els canvis en les estructures, rols i relacions familiars estan sent determinants per a afèblir el paper de la família i de l'entorn pròxim del major com a proveïdors de serveis d'assistència informal, les exigències d'increment, quantitatiu i qualitatiu, en les dotacions persones i materials dels serveis socials i sanitaris, i sobretot, d'aquells serveis (socio-sanitaris) que aporten una solució integral als problemes socials i de salut dels majors, seran també molt superiors. Això ha d'obligar a una millora en la coordinació entre els serveis socials i sanitaris, siga quina siga l'Administració pública responsable d'estos, i ha de resoldre les enormes diferències estructurals que existixen entre el sistema sanitari i el sistema social, pel que fa als recursos disponibles i el seu accés a estos. Igualment, s'hauran de redoblar els esforços encaminats a donar un major suport a les famílies curadores, amb polítiques que tendisquen a reconèixer el seu esforç i donar-los suport, des de les institucions públiques, subministrant-los una millor assistència, una major informació i formació, i fomentant els mecanismes de respir. Igualment, estes polítiques s'hauran d'encaminar a un major aprofitament de la iniciativa social en este terreny i, finalment, però no menys important, serà necessari atendre i reduir els desequilibris territorials que en el camp de l'assistència als majors existix actualment en el nostre país (En este sentit es va expressar ja, en l'any 2000, el Defensor del Poble [*op. cit.* (nota 36), pàg. 275-276]).

L'orientació, en els pròxims i immediats anys, de les polítiques públiques de protecció als majors es contenen, fonamentalment, en el Pla d'Acció per a les Persones Majors 2003-2007, aprovades pel Consell de Ministres de 29 d'agost de 2003, que compta amb un pressupost de 1.100 milions d'euros, finançat, la major part, pel Ministeri de Treball i Afers Socials, una aportació a la qual caldria sumar les que realitzen les comunitats autònomes, corporacions locals i entitats d'acció social. El Pla s'estructura en quatre àrees d'actuació: igualtat d'oportunitats, cooperació, formació especialitzada i informació i investigació. L'àrea d'igualtat d'oportunitats persegueix promoure l'autonomia i participació dels majors en la comunitat i desenvolupar un sistema integral de protecció econòmica i socio-sanitària a les persones en situació de dependència; l'àrea de cooperació preveu les mesures per a establir mecanismes de cooperació entre les distintes administracions públiques, les associacions de majors, l'ONG i el sector privat. A través de l'àrea de formació especialitzada es vol impulsar la formació i qualificació dels professionals dels serveis socials i de la sanitat, com també la capacitació de les famílies curadores. Finalment, s'inclouen actuacions dirigides a informar la societat sobre el col·lectiu de majors i a impulsar la investigació gerontològica.

Les quatre àrees d'actuació contenen un total de deu objectius, que es desenvolupen a través de trenta-vuit estratègies que, al seu torn, preveuen un total de cent trenta-cinc mesures. Amb estes mesures es pretenen arribar a quatre objectius fonamentals: posar a la disposició de les persones majors una àmplia xarxa de recursos socials i de serveis de qualitat que milloren les seues condicions de vida; promoure l'autonomia i la plena participació de les persones majors, sobre la base dels principis de l'envelliment actiu; avançar en les polítiques de protecció de les persones majors en situació de dependència; millorar la imatge social de la vellesa i l'envelliment. Per a la consecució d'estos quatre objectius, s'establixen mecanismes de cooperació, foment de la participació de la societat civil, millora de la formació dels professionals, capacitació

dels curadors informals i foment de la investigació gerontològica. Els principis que inspiren i vertebrin el Pla són els ressenyats de les Nacions Unides.

Queixa incoada d'ofici núm. 12/2003 (expedient núm. 030914) sobre situació Residència 3a Edat

En el periòdic *Levante*, de data 4 de juliol de 2003, va aparèixer una notícia referida a la Residència de la Tercera Edat Nêmesis de València, que alertava de la possibilitat de problemes administratius en el real·lotjament dels residents.

En considerar que podien resultar vulnerats els drets dels ancians, es va fer una gestió telefònica directa amb la Direcció Territorial de Benestar Social de València, on vam obtenir informació completa sobre les circumstàncies del tancament i sobre la regularitat de la reubicació dels interns en les seues famílies de procedència, i l'atenció específica als ancians que presentaven problemàtica social afegida.

Una vegada comprovada la regularitat de l'actuació, vam tancar la queixa d'ofici per considerar correcta l'actuació administrativa.

Queixa incoada d'ofici núm. 22/2003 (expedient núm. 031063) sobre la situació d'una dona que podia presentar minvament de facultats psíquiques

Es va rebre en esta Institució un escrit firmat per la Sra. M.V.D.F. (remés posteriorment al Defensor del Poble), presentat en persona. Del contingut de l'escrit semblava desprendre's que la sol·licitant podia presentar una situació de minvament de les seues facultats psíquiques (referia "que una màfia de traficants de cotxes, drogues i l'ETA la tenen amenaçada, que no ha acudit a la Comissaria perquè és la mateixa Policia la que està implicada i no li admeten la denúncia..."). Atés que s'ignorava si la persona esmentada es trobava en una situació de risc que necessitara adoptar mesures de protecció, es va obrir una queixa d'ofici.

De les gestions telefòniques realitzades, vam saber que va estar vivint a Elx, i constava l'existència d'un reconeixement per minusvalidesa del 65% per trastorn de l'afectivitat, psicosi i alteració de la conducta. La situació semblava haver-se agreujat per la seua nul·la consciència de malaltia i situació d'alcoholisme.

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 disposa l'article 49 de la Constitució i les facultats que l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana ens atorga en el seu article 24.

A fi de comprovar si existia o no una situació de risc que requerira tal intervenció i d'acord amb el que estableix la Disposició transitòria tercera, articles 9, 15 de la Llei de la Comunitat Autònoma Valenciana 7/1994, de 5 de desembre, de la infància, article 4 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat i articles 11, 12 i 27 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el sistema de serveis socials, es va considerar necessari

que el centre social corresponent redactara un informe amb la finalitat d'analitzar si, en estes cas concret, existia una situació de risc tal que exigira adoptar mesures, tot això amb la confidencialitat i l'exquisida cura que la situació requeria.

Es va rebre contestació de la Regidoria d'Acció Social en la qual, succintament, es referia “que l'esmentada no s'havia empadronat, que els únics ingressos de què disposava són els obtinguts a través de la venda de mercaderia en el carrer i, a més, deia que rebia ajuda econòmica de la seua mare, que viu a l'Argentina i que, encara que diu que està casada amb un veí d'Alcoi, no facilita més dades sobre això. Segons ens relata en l'informe, el seu discurs es dirigeix cap a una trama en la qual diu que està embolicada des que va informar la Policia d'un atemptat terrorista. El Centre Social considera que no es pot establir cap intervenció perquè no existix voluntarietat per part de la Sra. Ma. Es considera que ha de ser diagnosticat el seu estat per part de l'organisme competent i, així mateix, posat en coneixement de la Fiscalia d'Incapacitats, perquè s'establisquen les mesures de protecció que es consideren oportunes.”

Després de remetre el citat ofici va acudir personalment la reclamant per a manifestar “que esta Institució havia informat l'Ajuntament que era una persona de mal aspecte, alcohòlica i tot això en sentit pejoratiu i que delira per dir que va ajudar la Policia a trobar individus d'ETA i que sol·licita estar en contacte amb el Ministeri de l'Interior. Que volia posar una queixa contra el mateix síndic, parlava desesperadament de l'atemptat que va patir la caserna de la Guàrdia Civil a Santa Pola.”

La reclamant va aportar un escrit en el qual relatava la trama que hem dit més amunt i manifestava “que té por de viure ací i molta més de ser atesa per metges i jutges espanyols”.

La Llei valenciana 7/1994, de 5 de desembre, de la infància, estableix en la seua disposició transitòria tercera: els beneficis establits a favor dels nens i les nenes en esta 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.

La citada normativa estableix diversos principis bàsics que són dignes d'esment:

- Definició de les situacions de risc i desemparament (article 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 (article 3).
- La Generalitat Valenciana garanteix l'existència d'un sistema permanent d'atenció immediata que permeta atendre situacions d'urgència, assegurant el coneixement general del recurs i la seua forma d'accés (principi d'atenció contínua, recollit en l'article 9 de la Llei).
- Principis generals d'acolliment residencial i guarda administrativa (article 27).
- Principi general de col·laboració amb l'Administració de Justícia (article 42).

Estes consideracions van determinar prosseguir la nostra actuació, que en la data de tancament del present Informe no ha conclòs.

Queixa incoada d'ofici núm. 29/2003 (expedient núm. 031209) sobre la situació de persones que tenen una malaltia mental

Amb motiu de les visites que un assessor jurídic del Síndic de Greuges va fer a un centre específic per a malalts mentals crònics, a fi de recaptar informació sobre la situació dels malalts mentals crònics a la Comunitat Valenciana per a l'informe especial sobre la matèria, incoada d'ofici pel Síndic de Greuges, i seguint el criteri de la Institució que la tramitació de les seues queixes ha de quedar exempta de formalismes burocràtics, es va admetre la consulta d'un intern en el CEEM "Camp del Túria" a Ribarroja de Túria, que li va confiar el seu desig d'abandonar el centre, ja que tenia, segons va manifestar, suport familiar suficient.

Una vegada recaptada informació sobre això, vam poder constatar que el Jutjat de primera instància núm. 2 de Lliria va dictar una resolució en què declarava la conveniència del seu internament; i la Secció Segona de l'Audiència Provincial d'Alacant va deixar en suspensió l'execució d'una pena de presó de 3 mesos per un període de 3 anys, amb la condició que es mantinguera l'internament en el centre CAMP de Túria.

Els arguments exposats van determinar la conclusió de la nostra actuació.

Queixa incoada d'ofici núm. 16/2002, (expedient núm. 022131) sobre la situació de las cases d'acollida de dones maltractades

En el curs d'una investigació, iniciada d'ofici, sobre els centres d'acollida a dones víctimes de maltractament, dependents de la Conselleria de Benestar Social, vam tenir coneixement d'un conflicte, inacceptable, en la Casa d'Acollida de Castelló.

Resumidament, vam constatar un ambient de tensió extrema entre distints grups de dones que estaven o havien estat acollides, i d'estes amb les treballadores del Centre, fet que era totalment inacceptable, tenint en compte les circumstàncies de les dones acollides.

És per això que vam considerar convenient, a fi de trencar la tensió a què s'ha fet referència, que la Inspecció de Serveis Socials fera una visita a la Casa d'Acollida de Castelló de la Plana en el menor termini possible i que es realitzara una anàlisi de la situació que n'esbrinara les causes i, sobretot, que buscara solucions possibles i, si esqueia, que mitjançaren terceres persones.

Un assessor de la Institució es va desplaçar els dies 30 i 31 de gener de 2003 a Castelló de la Plana. El dia 30 va mantenir una entrevista en la casa d'acollida de dones maltractades, amb quatre d'elles i amb la directora de la casa. El dia 31 es va reunir en l'Ajuntament amb una de les dones acollides, amb altres dos que ho havien estat, amb una treballadora de la casa i amb representants de la comissió constituïda per al

seguiment de la casa d'acollida: la Sra. A.G.G., de la Fundació "Isonomia", la Sra. A.V.F., vicepresidenta d'esta Fundació, un representant del sindicat UGT, una representant del sindicat CCOO i una representant del PSOE. La representació del Bloc Nacionalista València va excusar la seua presència.

En la casa d'acollida es va entrevistar amb quatre dones estrangeres, dos estaven en la casa des de feia uns dos mesos, una altra d'elles des del 25 de gener i una quarta havia estat en la casa i des de feia setmanes estava en un hotel a càrrec de la Direcció General de la Dona de la Conselleria de Benestar Social. D'estes, una tenia permís de treball, dos permís de residència i la quarta estava sense documentació. Dos d'elles tenien fills en la casa d'acollida.

El dia anterior havia ingressat una dona magribina, amb la qual s'estava mantenint una entrevista en el moment de la nostra visita, per tal de determinar les seues circumstàncies, i hi havia acudit una resident anterior per fer d'interpret.

La dona que s'allotjava en l'hotel va relatar que estava allí per no poder estar en la casa a causa de diferències amb altres usuàries de les quals en quedava encara una. Estes diferències van arribar a evidenciar-se en agressions físiques (els diaris *El País* —dies 8 i 10 de desembre de 2002— i *Levante* —dia 11 de desembre de 2002— van recollir estes diferències). Va indicar que temia que des de la Conselleria de Benestar Social la feren tornar a la casa d'acollida, a la qual cosa no estava disposada per temor a enfrontar-se amb la dona que encara estava allí, de les del grup de residents del mes de novembre; fins i tot estava disposada a tornar amb el seu agressor.

Totes les dones que estaven en la casa van parlar molt bé del personal de la casa, i deien que se'ls orientava correctament i se'ls atenia amb cura, tant facilitant-les el que necessitaven (compreses, bolquers per als nens, medicaments, etc.), com fent-se càrrec dels nens o d'elles mateixes, quan van estar malaltes. Este grup culpabilitzava del mal ambient el grup de dones que havia estat abans a la casa, del qual en quedava una, a la qual atribuïen contínues provocacions.

La dona que estava en l'hotel comprenia que no era el lloc adequat per a romandre molt de temps, però, ni volia tornar a la casa, ni anar a un altre centre fora de Castelló, ja que treballava a casa d'una senyora d'esta ciutat, qui en moments difícils l'havia ajudat i la qual ara no volia abandonar. A l'endemà vam saber que esta dona, esta mateixa nit va ingerir una dosi elevada de medicaments, per la qual cosa va haver de ser atesa d'urgència, si bé el psiquiatra que va intervenir va indicar que, per la quantitat ingerida, es tractaria més d'un intent de cridar l'atenció, que d'autòlisi.

En definitiva, el grup de dones que es trobava en la casa d'acollida va manifestar una gran empatia amb les treballadores i una gran animadversió amb diverses dones que ja l'havien abandonat, llevat d'una, que encara romanía a la casa. Esta mateixa va aparèixer en el moment que acabava la reunió, i es va notar bastant tensió.

A continuació la directora de la casa ens va confirmar els fets i les conclusions de la visita anterior: una deterioració de les relacions entre les dones acollides i amb les treballadores de la casa i, a causa de això, la impossibilitat d'intervenció, sense poder

albirar cap solució, atés que el transcurs del temps agreujava les diferències. Li vam suggerir que una possibilitat era la intervenció d'un mediador alie al conflicte, a la qual cosa ens vam prestar.

Vam coincidir que la situació psíquica de l'única dona del grup de les anteriors que quedava estava molt alterada i que això podria afectar el seu fill, a més de les relacions generals amb la resta d'usuàries. Ens va dir que se li havia proposat eixir a una altra casa d'acollida, però que es va negar. En este moment es van escoltar sanglots i va resultar que s'havia produït un altercat entre esta dona i una altra amb la qual havíem estat parlant anteriorment.

La psicòloga ens va confirmar la nostra impressió: que l'estat psíquic d'esta dona necessitava tractament, ja que manifestava idees delirants i de perjuí, però no havia pogut realitzar un diagnòstic atés el rebuig que li provocava com a professional. Se li va suggerir l'atenció externa i la va rebutjar. Així mateix, va confirmar els perjuís que podria patir el seu fill. Es va comentar la possibilitat que s'intervinguera sobre el menor.

També se'ns va dir que el grup de dones que anteriorment van estar a la casa havien presentat una querella contra les treballadores, si bé de moment desconeixien si havia estat admesa, encara que ja havien contractat els serveis d'un advocat.

L'endemà, les dones que havien estat a la casa van relatar les seues queixes en el període que van estar acollides: va faltar menjar al desembre de 2001, durant uns dies van estar menjant, fins i tot els nens, cigrons congelats de pèssima qualitat; els bolquers se'ls donaven un a un, una dona amb risc va demanar el trasllat a un altre centre i van tardar a donar-li'l, fins que la problemàtica de la casa va eixir als mitjans de comunicació i el trasllat va ser automàtic; el telèfon de la casa va estar una setmana espatllat, durant 20 dies la psicòloga del centre no les va entrevistar, als nens se'ls donaven, exactament, sis galetes d'infima qualitat, se les pressionava perquè trobaren treball, les treballadores comentaven les seues circumstàncies en el despatx i se sentien riures, havien d'escurar amb febre, havien de tenir cura del fill petit d'una altra dona (de les que ara estan a la casa) perquè si no ho havien de fer les seues germanes, es realitzaven comentaris despectius sobre els nens ("la meua mama em durà al circ", "bastant circ hi ha aquí ja"). Una d'elles va indicar que havia abandonat la casa perquè la feien fora (segons la versió contrària, ja tenia habitatge i la van tenir fins que va comprar roba de llit; segons la comissió es va haver de fer una col·lecta per a les despeses de primer establiment). Es va parlar de registres intimidatoris ("si no obris, obrim nosaltres") en les habitacions, sempre en presència de les dones. De la mateixa manera existixen queixes en el sentit que es realitzen seguiments en llocs de treball o col·legis, dient que es fan des de la casa d'acollida, cosa que significa un perjuí per a les dones en ser conegudes com a maltractades. Finalment, posaven de manifest que l'opinió de les actuals acollides estava mediatitzada pel fet de ser estrangeres sense regularitzar. En este punt els membres de la comissió van manifestar la seua discrepància, per tractar-se, en última instància, de dones maltractades.

De manera inversa a les anteriors, estes dones van mostrar les seues discrepàncies amb les treballadores de la casa i amb l'altre grup de dones, significativament amb la que es

trobava en l'hotel, ja que una de les presents havia rebut agressions d'ella. La seua queixa: havien hagut d'eixir obligades per les circumstàncies descrites.

A continuació, la presidenta de la Fundació "Isonomia", la finalitat de la qual és defensar la igualtat i rebutjar la violència de gènere, va relatar la constitució de la comissió de seguiment de la situació de la casa d'acollida. Va ser com a conseqüència de l'aparició en els mitjans de comunicació dels fets descrits i es va convidar a participar a tots els implicats i als qui pogueren aportar alguna cosa per a solucionar la problemàtica: dones, treballadores de la casa, sindicats, partits polítics i Direcció General de la Dona. Des d'un primer moment el Partit Popular no va acudir.

La comissió es va reunir per primera vegada el 3 de desembre de 2002, i no va acudir cap representant de la Direcció General de la Dona. Entre les primeres decisions es pren la de demanar a este òrgan els plecs de condicions que regixen la contractació del servei de la casa d'acollida, cosa que els és negada, i se'ls convida a conèixer la informació reservada existent sobre la problemàtica plantejada, una informació que no se'ls dona, sinó que els és llegida per una funcionària de l'esmentada Direcció General.

Es demana, així mateix, visitar la casa, i s'indica que es prohibirà l'entrada si es convoquen els mitjans de comunicació. Finalment, la visita es va produir per part de la comissió amb tot tipus de facilitats per a conèixer la situació real de la casa.

La comissió va detectar una sèrie d'anomalies, com el fet que no hi havia un seguiment específic dels menors, no existia treballadora social, les cases d'acollida són un "cul de sac" on es barregen dones amb circumstàncies i problemàtiques distintes, falta una tipologia de cases d'acollida, una formació específica per les seues treballadores i l'acompanyament a les dones en les seues diverses tasques.

Després de diverses vicissituds per a reunir-se la comissió amb la Direcció General de la Dona van acordar fer-ho sense este òrgan.

Finalment, es va concloure que, independentment de les deficiències generals de la casa d'acollida, la situació era insostenible i que calia solucionar-la perquè una de les dones (la del grup anterior que encara continuava acollida) estava al límit. La comissió va proposar a la Direcció General de la Dona la intervenció de mediadors, i va donar tres noms, però no havia obtingut resposta. En este moment vam suggerir la possibilitat d'intervenir nosaltres, si les parts ho acceptaven, deixant clar que la funció del Síndic de Greuges no era esta, sinó la d'investigar i recomanar, si escau, a l'Administració, l'adopció de mesures correctores.

Al llarg de la reunió, la dona del grup anterior que quedava a la casa va admetre la possibilitat d'eixir d'esta a l'hotel, no a una altra ciutat, ja que les seues anteriors companyes eren la seua "única família". Ens vam comprometre a fer arribar esta decisió a la Conselleria de Benestar Social i a intentar que la Conselleria de Benestar Social ordenara una inspecció a la casa (una inspecció que va sol·licitar la comissió, sense èxit) i que possibilitara la intervenció de mediadors externs.

A continuació ens vam reunir amb el secretari tècnic d'Acció Social de la Direcció Territorial de Benestar Social a Castelló per a fer-li saber això anterior, i se'ns va indicar que no hi havia protocol perquè les dones que incomplien les normes de convivència en les cases d'acollida causaren baixa en estes, que l'entrada de la dona en l'hotel significaria la baixa de l'altra dona per l'animadversió que es tenen i que això plantejava problemes de seguiment del fill en ser l'hotel un lloc extern a la casa d'acollida.

D'això anterior es va concloure que, independentment de deficiències generals deduïbles al final d'esta investigació (escassetat de places, falta de formació del personal de les cases d'acollida, inexistència de protocols d'actuació, "aglomeració" de problemàtiques, etc.) en la casa d'acollida de Castelló existia un problema puntual consistent en una tensió entre les dones acollides i les que ho van estar, i entre estes i les treballadores de la casa (fins i tot una de les treballadores estava expedientada laboralment pel conflicte), una tensió que redundava en perjudici de les dones, doncs havia qui desitjava eixir-ne encara que no tenia on i hi havia qui no ingressava, encara que volguera, el que significa un afegit inacceptable per a aquelles dones que en la casa d'acollida han de trobar un respir per a orientar la seua vida i no un segon problema, del qual algunes van fer el principal.

Sense perjudici de les conclusions finals de la investigació, es va estimar oportú realitzar gestions amb la Direcció General de la Dona de la Conselleria de Benestar Social a fi que intervinguera la Inspecció de Serveis Socials i/o mediadors externs al conflicte.

III. SANITAT

Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2002 (expedient núm. 022156) sobre la situació de l'assistència sanitària als nens en l'àmbit hospitalari

El mes de desembre passat, esta Institució va obrir una queixa d'ofici tendent a comprovar la situació de l'assistència sanitària als nens en l'àmbit hospitalari, sobretot d'aquells menors que precisaven tractaments de llarg ingrés. La nostra investigació es va dirigir a conèixer la situació dels serveis de Pediatria dels centres hospitalaris dependents de la Conselleria de Sanitat.

L'actuació del Síndic de Greuges en este cas estava legitimada, d'una banda, per l'art. 15 de la Constitució espanyola que estableix que "tots tenen dret a la vida i a la integritat física i moral sense que en cap cas puguem ser sotmesos a tortura, ni a penes ni a tractes inhumans o degradants", precepte constitucional enumerat com a manament dirigit als poders públics, per la qual cosa, la possible inactivitat o ineficàcia d'estos justifica la intervenció del Síndic de Greuges, i d'altra banda, que foren menors els afectats justificava, sense que calguera res, la nostra intervenció.

No hi ha dubte que els nounats i tots els nens són persones amb uns drets específics, que, a diferència dels adults, no poden reclamar ni exigir. Estos drets imposen als poders públics un conjunt de deures i obligacions.

En este sentit, la Declaració Universal de Drets Humans de les Nacions Unides fa referència a les etapes de la vida quan es referix al fet que: "tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets".

D'altra banda, la Convenció sobre els drets del nen, ratificada per l'Assemblea General de les Nacions Unides en la seua Resolució 44/25, de 20 de novembre de 1989, i ratificat per Espanya mitjançant instrument de 30 de novembre de 1990, estableix en el seu art. 24.1 que:

"Els Estats part reconeixen el dret del nen a gaudir del més alt nivell possible de salut i a serveis per a tractament de malalties i rehabilitació de la seua salut. Els Estats parts han d'esforçar per assegurar que cap nen siga privat del seu dret a gaudir d'estos serveis sanitaris".

En l'àmbit europeu, la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea firmada a Niza el 7 de desembre de l'any 2000, avantsala de la futura Constitució europea, estableix en el seu art. 24 que: "els menors tenen dret a la protecció i a les cures necessàries per al seu benestar" i afegix en el seu art. 35 que: "Tota persona té dret a la prevenció sanitària i a beneficiar-se de l'atenció sanitària en les condicions establides per les legislacions i les pràctiques nacionals. En definir-se i executar-se totes les polítiques i accions de la Unió, es garantirà un elevat nivell de protecció de la salut humana".

La Constitució espanyola de 1978, no solament encomana en l'art. 43 als poders públics la protecció de la salut, sinó que en el seu art. 39.4 estableix que: "els nens han de gaudir de la protecció prevista en els acords internacionals que vetlen pels seus drets".

Finalment, la Llei de la Generalitat Valenciana 7/1984, de 5 de desembre, de la infància, i el denominat Pla Integral d'Atenció a la Infància de la Comunitat Valenciana destaquen, entre altres aspectes, els sanitaris, en l'atenció als nens.

De l'exposat fins aquí es desprén l'enorme importància que el legislador ha atorgat a l'assistència sanitària als nens, i que, com a col·lectiu especialment vulnerable, exigira la nostra actuació immediata.

La Resolució, els termes literals de la qual es relacionen en l'Annex corresponent d'este Informe, va ser acceptada per la Conselleria de Benestar Social.

Queixa incoada d'ofici núm. 37/2003 (expedient núm. 031333) trasllat a l'Hospital La Fe de nens en tractament oncològic

Diversos mitjans de comunicació informaven que els nens d'Alacant en tractament oncològic de radioteràpia i que assistien a la Unitat Oncològica Radioterapèutica de l'Hospital de Sant Joan havien de ser traslladats a l'Hospital La Fe de València a causa

del fet que el material del centre hospitalari alacantí era obsolet i no tenia personal especialitzat en anestèsia pediàtrica.

Esta Institució va resoldre iniciar una investigació d'ofici sobre el particular, tenint en compte que segons les notícies citades d'entre el 15 i el 20% dels nens diagnosticats de càncer que són tractats en l'Hospital General d'Alacant, requereixen radioteràpia.

La Sotssecretaria per a l'Agència Valenciana de la Salut indicava en la seua comunicació que el centre de referència d'oncologia radioteràpica infantil a la Comunitat Valenciana és l'Hospital Universitari La Fe de València, i que, per això, els pacients pediàtrics sempre han estat remesos a este centre per al seu tractament en les següents situacions i segons el protocol establert:

- 1- Indicació d'un tractament específic que exigeix una tecnologia superior no disponible en altres hospitals, com seria el cas de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant, i en determinats tumors, Meduloblastoma i Retinoblastoma que requereixen d'un Colimador Multilàmines i Sistema de Viscon Portal (EPID). Si bé està prevista la seua adquisició per a este Hospital en el pressupost de 2004.
- 2- En situacions d'avaría o parada tècnica dels aparells.

Va resultar evident que l'atenció a l'oncologia pediàtrica en estos moments no era derivada per falta d'anestesisistes, ja que la Direcció de l'Hospital ens va assegurar que existia personal capacitat en el centre per a la realització d'estes tècniques.

Finalment, ens asseguraven que no va haver modificació en l'actual circuit de derivació de malalts que ja estava establert, si bé s'havia mantingut una reunió de treball entre les Direccions Mèdiques de l'Hospital Universitari de Sant Joan, Hospital General d'Alacant, Servei d'Oncologia Radioteràpica de l'Hospital de Sant Joan per a revisar-lo i poder detectar possibles desfasaments o descoordinacions que s'hagueren produït en les derivacions de pacients a fi de millorar-los.

Els arguments expressats van permetre donar per conclosa la nostra investigació.

Queixa incoada d'ofici núm. 9/2003 (expedient núm. 030691) sobre problemes de patologia per dèficit de creixement ossi en una menor

La mateixa justificació ens va dur a iniciar una investigació d'ofici després de rebre una telefonada d'un pacient de l'Hospital General d'Alacant, en què informava de la situació d'una menor amb patologia per dèficit de creixement ossi.

Ens vam posar en contacte amb els pares i ens van indicar que la nena estava malalta de displàsia òssia i que havia estat operada d'allargament d'ossos en l'Hospital General d'Alacant, i el resultat de l'operació no va ser l'esperat, per la qual cosa la nena, de 8 anys, necessitava des d'aquell moment cadira de rodes i tractament psicològic.

Els pares de la menor volien que fóra atesa en un altre centre sanitari, concretament en la Unitat de Patologia de l'Institut Dexeus de Barcelona, ja que havien perdut la confiança en l'equip mèdic de l'Hospital General d'Alacant.

Amb la finalitat d'investigar l'actuació de l'Administració sanitària i amb l'objectiu de solucionar, en la mesura que siga possible, la situació de la nena, el Síndic de Greuges va determinar l'obertura d'una investigació d'ofici, que es va dirigir al mateix centre sanitari en què realitzava els exercicis de rehabilitació, a la Direcció Territorial de Sanitat a Alacant i a la Secretària Autonòmica per a l'Agència Valenciana de Salut, perquè la nena fóra remesa a l'Institut Dexeus, tal com era el desig dels pares i com finalment va ocórrer.

Finalment, quan els pares ens van comunicar que la nena evolucionava favorablement, vam donar per concloses les nostres actuacions.

Queixa incoada d'ofici núm. 19/2003 (expedient núm. 031003) sobre restricció de la possibilitat d'obtenir el dictamen preceptiu per a interrupció d'embaràs en casos de greu perill per a la salut psíquica de l'embarassada en les Unitats de Salut Mental

En la data de tancament d'este Informe no havia conclòs la tramitació de la queixa de referència, de la qual vam tenir coneixement a través dels mitjans de comunicació, vam conèixer una Circular de la Conselleria de Sanitat dirigida als Centres d'Orientació Familiar en la qual, aparentment, es restringiria la possibilitat d'obtenir el dictamen preceptiu per a la interrupció de l'embaràs en els casos de greu perill per a la salut psíquica de l'embarassada a les Unitats de Salut Mental de cinc hospitals de la xarxa pública valenciana. Des d'aleshores es van succeir diversos articles periodístics d'opinió en els quals s'afirmava que esta disposició era coercitiva i indiscriminadament limitadora dels drets de la dona.

Com que la situació presentava un difícil equilibri entre l'obligació de l'Estat de comprovar el supòsit de fet que permet la interrupció de l'embaràs i la integritat i dignitat de la dona (S.T.C. 53/1985), l'examen de si la Circular referida vulnerava el que disposa, amb caràcter general, el RD 2409/1986 de 21-XI o si significava una restricció injustificada del dret de la dona, va legitimar la intervenció del Síndic de Greuges a fi de comprovar l'actuació de l'Administració, de conformitat amb els articles 9 i 12 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

Es va requerir a este efecte informació a la Conselleria de Sanitat sobre la motivació del canvi realitzat per la Circular i la raó de restricció de la competència per a l'emissió del diagnòstic als referits hospitals, en comptes de remetre a la xarxa pública ordinària.

L'objectiu últim, segons referia la Conselleria, era oferir a totes les dones que requeriren una interrupció voluntària de l'embaràs en els supòsits previstos per la Llei, tots els recursos sanitaris, tant públics com privats, i garantir el servei amb els màxims nivells de qualitat possibles, que havia dissenyat un Circuit Integral d'Atenció a la Dona davant la Interrupció Voluntària d'Embaràs l'objectiu del qual era integrar esta assistència dins el sistema públic. Però, alhora, el 6 d'agost es va publicar en el DOGV el concurs públic

per al contracte de gestió de serveis públics amb la modalitat de concert, amb l'objecte de posar a la disposició de la població també els recursos privats disponibles.

Amb la finalitat de conèixer amb més detall la dimensió del problema, vam sol·licitar, el nombre d'intervencions practicades en els últims 10 anys.

La Conselleria de Sanitat ens va remetre els informes publicats fins aquell moment, de conformitat amb l'Ordre de 16 de juny de 1986 sobre Estadística i Informació Epidemiològica, si bé en el moment de tancar este Informe no ha conclòs la nostra intervenció.

Queixa incoada d'ofici núm. 20/2003 (expedient núm. 031027) sobre falta d'aire condicionat en planta de maternitat

En el periòdic *La Verdad*, de data 13 d'agost de 2003, va aparèixer una notícia referida a la situació de la planta de Ginecologia i Maternitat (Obstetrícia). Segons el citat diari, la planta no tenia aire condicionat des de feia algunes setmanes, cosa que obligava els pacients a combatre les elevades temperatures de les habitacions amb ventiladors propis i ventalls; segons sembla, les pacients afectades i els seus familiars s'havien dirigit al SAIP de l'Hospital i no havien rebut cap tipus de solució.

En estimar la possibilitat que els drets de les pacients ingressades en la zona de Ginecologia i Obstetrícia pogueren estar sent vulnerats, i en considerar que la notícia revestia la suficient transcendència, vam considerar necessari fer una investigació sobre esta notícia i realitzar gestions amb l'Administració afectada (Hospital de Sant Joan) a fi de comprovar els fets en qüestió.

Les gestions realitzades per personal de la Institució van possibilitar el tancament de l'expedient, atès que l'Administració afectada ens va informar dels problemes sorgits arran de les deficiències en el funcionament del sistema de climatització d'este Hospital ja s'havien esmenat; concretament, en la zona d'Hospitalització de Ginecologia (planta baixa nord) es va reforçar la climatització existent mitjançant la instal·lació d'equips autònoms (tres splits de 2x1).

Queixa incoada d'ofici núm. 52/2003 (expedient núm. 031601) sobre enllumenaments en lliteres i butaques per falta de llits en l'Hospital Vega Baixa

A través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement de la situació del Servei de Paritoris de l'Hospital Vega Baixa (Alacant), en el qual, segons sembla, el dia 4 de desembre dues dones van donar a llum en una butaca i en una llitera per falta de llits (es tractava, doncs, de parts en espais sense les mínimes condicions), i que vuit dones que havien donat a llum van romandre fins les sis de la tarda de l'endemà en els passadissos de l'Hospital.

La falta de matrones en el Servei de Paritoris (se'n citaven set, repartides en torns de matí, vesprada i nit), el mateix nombre des de l'any d'inauguració de l'Hospital quan els parts s'havien incrementat fins un 46% (uns 200 més l'any), i els retards a ser ateses les gestants (s'indica entre tres i quatre hores), va determinar que el Síndic de Greuges

iniciara una investigació d'ofici, per la qual cosa se'n va donar trasllat a la Secretaria Autonòmica per a l'Agència Valenciana de Salut, perquè ens remetera informació suficient sobre la realitat dels fets denunciats i altres circumstàncies concurrents, i especialment, sobre la veracitat dels fets i, en cas de ser certs, de les mesures adoptades per a pal·liar la situació. En la data de tancament d'este Informe, no ha tingut entrada en esta Institució la informació demandada a este efecte.

Queixa incoada d'ofici núm. 23/2003 (expedient núm. 031064) sobre la situació d'un adult culpable en procés d'incapacitat ingressat en Hospital

Per comunicació del treballador social de l'Hospital Clínic de València, vam conèixer de la situació de S.M.H., major d'edat ingressat en el citat Hospital. Es tractava d'una intervenció quirúrgica per gangrena en una cama. L'esmentat senyor, culpable en procés d'incapacitat que, segons se'ns va referir, s'estava dilatant molt en el temps i que això estava dificultant la realització de la intervenció, atés que, segons ens referia el personal mèdic, l'afectat no tenia capacitat de decisió sobre esta i tampoc un representant legal nomenat que poguera prestar consentiment informat per substitució.

En considerar la possibilitat que els drets de l'afectat podrien veure's vulnerats per l'actuació de l'Administració i que la notícia revestia la suficient transcendència, vam trobar necessari investigar estos fets, per la qual cosa dos assessors jurídics del Síndic de Greuges van iniciar una sèrie de comunicacions amb el Jutjat de Primera Instància núm. 13 de València (especialitzat en incapacitats) i amb el mateix Hospital tendents a analitzar la concreta situació de l'afectat.

D'altra banda, vam comprovar que, efectivament, sí que existia un procediment d'incapacitat instat des de feia dos anys, i el motiu del retard era la ubicació variable del malalt dins el context de residències de la Tercera Edat de la província de València. El Jutge encarregat del cas ens va comunicar que estava pendent de remissió al Jutjat de Massamagrell després d'haver patit un periple de diferents trasllats per qüestió de competència.

Vam comprovar telefònicament, per gestions amb el treballador social de l'hospital, que l'afectat no tenia parents o propparents i, finalment, que la intervenció era urgent, atés que el risc per a la salut, si no es practicava la intervenció, era imminent. La justificació de la nostra intervenció es basava en les consideracions següents:

El Conveni relatiu als Drets Humans i a la Biomedicina de 4 d'abril de 1997 (BOE 251/1999 de 20-10-1999, pàg. 36825) proclama la regla general sobre el consentiment informat en el seu article 5 i estableix les excepcions a este principi a causa de la falta de capacitat de les persones; així mateix, la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica estableix el principi general del consentiment informat en el seu article 8, i en el seu article 9 estableix, en l'apartat 2, lletra b, que els facultatius podran portar a terme les intervencions clíniques indispensables a favor de la salut del pacient, sense necessitat de comptar amb el seu consentiment, quan existix risc immediat greu per a la integritat física o psíquica del malalt i no és possible aconseguir la seua autorització, i han consultat, quan les circumstàncies ho permeten, els seus familiars o

les persones vinculades de fet a ell. El número tres de l'article indicat estableix els supòsits de consentiment per representació en els casos de menor edat, incapacitat legal i quan el pacient no siga capaç de prendre decisions, a criteri del metge responsable de l'assistència, o el seu estat físic o psíquic no li permeta fer-se càrrec de la seua situació. Si el pacient no té representant legal, el consentiment ha de prestar-lo les persones vinculades a ell per raons familiars o de fet.

La Llei valenciana 1/2003 de drets i informació al pacient recull els mateixos supòsits d'atorgament de consentiment informat per substitució en el seu article 9 i estableix una relació de parents per a atorgar-lo en els casos que el pacient estiga circumstancialment incapacitat per a prendre les decisions. L'article 10 estableix, com a excepció a l'exigència del consentiment, quan el pacient no estiga capacitat per a prendre decisions i no existisquen familiars o persones reunides o representant legal, o estos últims es negaren injustificadament a prestar-lo de forma que ocasionen un risc greu per a la salut del pacient i sempre que es deixe constància per escrit d'estes circumstàncies. L'apartat c de l'article estableix, com a situació d'excepció, davant una situació d'urgència que no permeta demores per existir el risc de lesions irreversibles o de defunció i l'alteració del juí del pacient no permeta obtenir el seu consentiment, que es poden portar a terme les intervencions indispensables des del punt de vista clínic a favor de la salut de la persona afectada. Tan prompte com s'haja superat la situació d'urgència, caldrà informar el pacient, sense perjudi que mentrestant s'informen els seus parents i afins.

Doncs bé, en el nostre cas, la intervenció no es trobava regulada dins les que necessiten autorització judicial. Si bé, la intervenció judicial podria justificar-se a causa de la transcendència de la intervenció en si (amputació d'un membre), la urgència de la situació no oferia dubtes i el risc d'una burocratització de la decisió podia repercutir negativament en la vida del pacient, segons vam poder comprovar després de mantenir una conversa amb el jutge i amb el personal de l'Hospital. En este cas, la situació s'assimila a la urgència que justifica la intervenció mèdica immediata conforme al Conveni i a la Recomanació del Comité de Ministres del Consell d'Europa als Estats membres de 23 de febrer de 1999 sobre els principis concernents a la protecció legal dels adults incapaços:

Principi 26. Permissibilitat de la intervenció en situacions d'emergència. Quan, a causa de una situació d'urgència, no puga obtenir-se el consentiment adequat, podrà realitzar-se immediatament qualsevol intervenció indispensable des del punt de vista mèdic a favor de la salut de la persona afectada.

La jurisprudència del Tribunal Suprem recull esta situació com a estat de necessitat [TS 2a, S 26-10-1995, núm. 1044/1995, rec. 3758/94 . Ponent: Porta Luis, Luis Román (EDE, 1995/5.912)].

Tampoc caldria atendre a si hi havia dubtes sobre la capacitat de la persona, que legitimaren la intervenció judicial. El personal que atenia va comprovar la inexistència de raonament i l'absència de valoració de la gravetat de la situació que realitzava el malalt, segons es deduïa de les converses telefòniques referides. D'altra banda, constava l'existència de dèficits neurològics que van desembocar en la promoció d'una demanda d'incapacitat.

Per tot el que hem dit més amunt, es va estimar necessària la citada investigació d'acord amb l'anterior raonament jurídic assenyalat, destinada a vetlar pels drets del pacient. L'1 de setembre van telefonar al treballador social de l'Hospital Clínic de València, qui va confirmar que, després de la nostra gestió, l'equip mèdic de l'hospital va practicar la intervenció a fi de bé, per la qual cosa es va determinar la conclusió de la nostra investigació.

Queixa incoada d'ofici núm. 30/2003 (expedient núm. 031219) sobre discrepància amb autorització judicial d'internament en un centre específic per a malalts mentals crònics

Esta Institució considera que la comunicació amb el Síndic de Greuges de les persones internades per qualsevol motiu ha de ser accessible i la tramitació de les seues queixes no ha de sotmetre's a formalismes inadequats, màximament quan es tracta de persones incapaces.

Per això, amb motiu d'una visita realitzada a un Centre Específic per a Malalts Mentals crònics Camp del Túria a Riba-roja de Túria, un dels interns ens va expressar que el seu internament havia estat realitzat per error, sense autorització judicial.

Conseqüentment, esta Institució va sol·licitar al centre la documentació referent al citat intern, de la qual es desprenia que el Jutjat de Primera Instància núm. 13 dels de València havia dictat autorització d'internament, per la qual cosa, en estar judicialitzat este assumpte i ser recent la resolució, el Síndic de Greuges no podia realitzar cap altra gestió.

Queixa incoada d'ofici núm. 10/2003 (expedient núm. 030692) sobre assistència sanitària extrahospitalària-SAMU

El Títol Primer de la Constitució espanyola estableix els drets fonamentals, i disposa, en el capítol 3r, art. 43.1 el següent: “Es reconeix el dret a la protecció a la salut”, i en l'apartat segon continua: “Es competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris; i l'art. 38.4 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que la Generalitat Valenciana podrà organitzar i administrar, dins el seu territori, tots els serveis relacionats, entre altres matèries, amb sanitat, i per això vam considerar l'escrit firmat per 17 persones, fins i tot quan només acompanyaven els seus respectius DNI i en el qual informaven d'un accident de trànsit ocorregut a Elx (Alacant) en el qual es van veure involucrats dos vehicles, i un dels ocupants va resultar amb múltiples ferides que feien necessària una assistència sanitària de caràcter urgent, que es va produir amb més de mitja hora de retard.

Tenint en compte que és missió del Síndic de Greuges garantir la protecció i guarda dels drets reconeguts tant en la Constitució espanyola com en el nostre Estatut d'Autonomia, vam investigar, d'ofici, l'actuació administrativa en el supòsit assenyalat, i vam sol·licitar a la Direcció General per a la Prestació Assistencial informació detallada sobre l'actuació dels serveis d'urgència en qüestió.

L'Administració pública ha de servir amb objectivitat als interessos generals i està obligada que la seua actuació es regisca per criteris d'eficàcia i servei als ciutadans, i correspon a l'Administració pública sanitària oferir la necessària assistència mèdica, màximament en situacions d'urgència.

L'estudi de la comunicació rebuda de l'Administració sanitària i de la documentació que constava en l'expedient va determinar la inexistència d'una actuació pública irregular, que justificara la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això, al llarg d'estos anys han estat constants les recomanacions formulades des d'esta Institució a l'Administració sanitària perquè porte a terme una gestió eficient en matèria sanitària d'urgència, i en concret, en l'any 2000 es va portar a terme un estudi sobre el nombre d'unitats SAMU de la Comunitat Valenciana i altres comunitats autònomes i es va establir un quadre comparatiu de la ràtio d'ambulàncies medicalitzades per habitant; l'admissió de queixes formulades per particulars denunciant una actuació irregular dels serveis sanitaris d'urgència també ha estat una constant en la labor del Síndic de Greuges i sempre hem comminat l'Administració pública valenciana que no escatime esforços per a garantir l'augment dels recursos tant humans com materials, a fi d'assegurar la cobertura sanitària d'urgència en tota la Comunitat Valenciana, i que amplie, si escau, la ràtio de serveis assistencials com ara el SAMU.

Queixa incoada d'ofici núm. 31/2003 (expedient núm. 031272) denegació de cadira de rodes

Vam tenir coneixement, mitjançant diverses notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, de les grans dificultats d'un veí del municipi d'Ontinyent, perquè la Conselleria li abonara el cost d'una cadira de rodes elèctrica, necessària per a desplaçar-se per patir una minusvalidesa en el 90% del seu cos i una cardiopatia isquèmica severa.

En estes notícies també es reflectia que diverses resolucions jurisdiccionals avalaven la seua legítima pretensió, i va haver de recórrer per a això esta ciutadana.

Atenent al manament constitucional previst en l'article 49 de la Constitució i la legislació en el seu desenvolupament, on s'establix l'obligació dels poders públics a realitzar una adequada política de tractament i rehabilitació de les persones discapacitades, es va resoldre iniciar una investigació d'ofici referent a això.

La Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris va informar en la seua comunicació que, a pesar que havien sol·licitat a l'interessat un aclariment sobre l'opció elegida per a poder tramitar la seua sol·licitud, este havia recorregut als tribunals de justícia i volia acollir-se a la resolució que es dictara a este efecte, per la qual cosa, de conformitat amb l'art. 17.2 de la Llei reguladora d'esta Institució, vam haver de suspendre la tramitació de la queixa, ja que per idèntics fets s'havia interposat recurs jurisdiccional.

Queixa incoada d'ofici núm. 40/2003 (expedient núm. 031369) sobre el no-funcionament de la piscina de rehabilitació de l'Hospital de Sant Joan

Segons notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, la piscina del Servei de Rehabilitació de l'Hospital de Sant Joan duia més de quatre mesos tancada, segons sembla, per problemes de climatització i cloració de l'aigua, mentre nombrosos pacients esperaven poder reiniciar els seus tractaments.

Com que els fets referits podrien afectar el dret constitucional a la salut, reconegut en l'article 43 de la Constitució, es va considerar convenient iniciar una investigació d'ofici referent a això i sol·licitar informació detallada a la Conselleria de Sanitat.

El centre hospitalari esmentat, quant al funcionament de la piscina d'hidromassatge instal·lada en el Servei de Rehabilitació, ens informava que tots els anys, durant l'estiu, es programava el tancament de la piscina de rehabilitació d'este Centre per a poder escometre diversos treballs de manteniment, millora i neteja de les instal·lacions, i que, arran de certs problemes derivats de la cloració de l'aigua, es va decidir substituir el sistema de tractament de la piscina i, en lloc d'utilitzar clor, es va passar a utilitzar un nou producte (BAQUACIL), un polímer estable a l'aigua (sense clor) que, a més de ser menys agressiu per als ulls i les mucoses, té l'avantatge d'una permanència pròxima al mes, amb la qual cosa la vigilància de la concentració existent en l'aigua es redueix a unes dos comprovacions mensuals, i no calia una dosificació contínua, tal com requeria el clor.

Després de l'adaptació de les instal·lacions i després d'iniciar el tractament amb BAQUACIL van advertir que este nou producte reaccionava desfavorablement amb l'aigua de la piscina a causa del fet que, com que procedia directament de la xarxa general d'aigua potable, tenia uns índexs elevats de clor que reaccionaven negativament amb el BAQUACIL.

Esta circumstància va obligar a buidar la piscina, tornar-la a netejar i instal·lar en esta un filtre declorador; estes actuacions van fer que la piscina tardara a estar al servei dels pacients després del tancament de l'estiu.

Després de completar-se tots els treballs anteriorment apuntats, els Serveis de Medicina Preventiva i Rehabilitació d'este Hospital estaven controlant i valorant que tant els valors com els paràmetres que presentaven les mostres analítiques preses de la piscina foren les òptimes per a reiniciar el tractament dels pacients i poguera ser operativa.

La comprovació dels valors, paràmetres i condicions, tant de l'aigua com mediambientals, eren els adequats per a l'ús normal de la piscina, i va ser oberta el passat 1 de desembre i des d'aquell dia funciona ininterrompudament fins a hores d'ara i en condicions de normalitat completa.

Esta circumstància va determinar, en conseqüència, la conclusió de la nostra intervenció.

Queixa incoada d'ofici núm. 41/2003 (expedient núm. 031431) sobre reparació d'un brot de legionel·la a Alcoi

La reaparició d'un nou brot de legionel·la a Alcoi, que, segons sembla, havia provocat diversos ingressos hospitalaris de diverses persones afectades, va motivar l'inici d'una nova investigació sobre la matèria.

Els anteriors brots de legionel·la sorgits a Alcoi van ser objecte d'una investigació per part d'esta Institució —queixa núm. 201204— en la qual es van dirigir les següents recomanacions a l'Excm. Ajuntament d'Alcoi, i a les aleshores Conselleries de Sanitat, Medi Ambient i Innovació i Competitivitat de la Generalitat Valenciana, que van ser acceptades per totes elles:

“- Mantenir una adequada i eficaç prestació sanitària, especialment, en l'atenció i el posterior control mèdic dels malalts.

- Extrepar les visites d'inspecció tècnica a les instal·lacions, immediatament abans i durant el període més propici per a la generació i multiplicació del bacteri —primavera i tardor—, i aplicar amb fermesa i rigor les disposicions reglamentàries en el supòsit de comprovar-se la comissió d'infraccions.

- Assegurar un sistema de coordinació interadministrativa constant i fluida entre els funcionaris municipals, autonòmics i estatals, tant a escala tècnica com directiva.

- Potenciar la divulgació i el coneixement de la normativa estatal i autonòmica de prevenció de la legionel·losi entre els destinataris, principalment, en el cercle empresarial.

- Fomentar la formació professional i contínua de personal tècnic en les operacions de neteja, desinfecció i manteniment d'este tipus d'instal·lacions.

- Estimular la substitució dels aparells potencialment més perillosos i propers als habitatges per altres més segurs i amb menys risc per a la salut pública.”

Tenint en compte el temps transcorregut des de l'emissió de les nostres recomanacions i l'aparició d'un nou brot de legionel·la, es va considerar oportú i convenient comprovar el grau de compliment i aplicació d'estes per part de totes les administracions públiques intervinents, a fi de garantir una eficaç protecció dels drets constitucionals a la vida i a la integritat física (art. 15), a la protecció de la salut (art. 43) i a un medi ambient adequat (art. 45).

En conseqüència, la investigació es va centrar en l'actuació desenvolupada per l'Excm. Ajuntament d'Alcoi, i les Conselleries de Territori i Habitatge, Sanitat i Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat Valenciana.

La totalitat d'informes requerits a este efecte a les distintes administracions implicades no han estat rebuts, per la qual cosa la nostra investigació prossegueix en el moment de tancar este Informe anual.

IV. ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

Queixa incoada d'ofici núm. 6/2003 (expedient núm. 030616) sobre una malalta d'esclerosi lateral amiotròfica que no podia exercir el seu dret al vot.

En el Diari *El Mundo*, secció d'Alacant, pàgina 9 del 15 de maig, va aparèixer la notícia que una dona afectada d'esclerosi lateral amiotròfica no podia exercir el seu dret al vot, ja que el notari requerit perquè donara fe de l'atorgament de poders no acudiria al domicili d'aquella, i era l'últim dia per a formalitzar el vot per correu.

Com que d'això anterior es deduïa la possible vulneració d'un dret fonamental, com és el del sufragi actiu, que, a més, afectava una persona discapacitada, concorrien les circumstàncies perquè el Síndic de Greuges iniciara una investigació tendent a garantir l'exercici d'aquell dret. La intervenció del Síndic de Greuges en este supòsit era ineludible ja que es tractava d'atendre i salvaguardar els drets d'una persona en la qual concorrien no només problemes de salut, la seua discapacitat, sinó la vulneració d'un altre dret fonamental com és el dret de sufragi.

Quant a la queixa de referència, personal de la Institució va mantenir diverses converses telefòniques amb el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Albatera, a través del qual es va contactar amb una neboda de la denunciada, qui va confirmar els fets de la notícia de premsa i ens va comunicar que qui coneixia millor la qüestió era el marit de la interessada, a qui vam notificar que havíem iniciat una investigació d'ofici. Ens va confirmar els fets i també que la seua esposa tenia una malaltia física molt greu però que no afectava en absolut les seues facultats mentals, i es podia comunicar a través d'un ordinador. El notari no havia acudit al domicili i al·legava que tenia dubtes sobre la capacitat mental de la senyora i de les seues possibilitats de comunicació. Finalment, va deixar constància que l'exercici del dret al vot, per a la qual finalitat l'apoderaria ell, no era de tanta importància com el fet que s'atemptara la dignitat de la seua esposa, i li va atribuir unes mancances que no tenia.

Al notari intervingent se li va fer saber quines eren les finalitats de la nostra Institució i el que preteníem aconseguir amb la tramitació d'esta investigació. Va al·legar que no tenia inconvenient a desplaçar-se al domicili de la Sra. A., perquè el problema no era este sinó els dubtes sobre que estiguera plenament capacitada per a transmetre la seua voluntat quant a l'exercici del dret al vot. Finalment va concloure que si estiguera assistit per un facultatiu que garantira que esta capacitat existia, accediria a atorgar l'escriptura d'apoderament, si bé va accedir que estiguera present un facultatiu de medicina general, i així es va atorgar el poder per a votar i així es va solucionar favorablement la qüestió plantejada.

Queixa incoada d'ofici núm. 16/2003 (expedient núm. 030978) sobre situació de M. de Cullera

El diari *Las Provincias*, de data 28 de juliol de 2003, va publicar una notícia referida a la situació de M.C., de 47 anys d'edat, segons sembla afligida de malaltia mental, amb una situació de falta d'higiene en el seu domicili, que no arribava als mínims d'higiene

que precisa una existència digna (brossa, no tenia llum, no tenia aigua, hi havia diversos animals, alguns d'ells morts), per la qual cosa es va acordar iniciar, d'ofici, una investigació a este efecte davant l'Ajuntament de Cullera per demanar informació detallada de la situació personal de la senyora i de si s'havia comunicat la situació al Ministeri Fiscal i saber de quins mitjans familiars disposava. Així mateix, vam demanar un informe social.

Esta Institució està comprovant amb preocupació que els malalts mentals (i les seues famílies) no acaben de rebre l'atenció que mereixen, per més que tampoc es puguen ocultar, sense fer mèrit a la veritat, els avanços que les distintes administracions públiques vénen aconseguint des de fa temps, per això són constants les nostres apel·lacions a l'Administració perquè no estalvie esforços i els coordine amb l'objectiu de donar una atenció integral a estos malalts i que no oblide que darrere d'ells i dels seus familiars s'amaga sempre un drama personal.

L'Administració afectada ens va informar de les diverses actuacions realitzades, com ara la comunicació de la situació al fiscal des de l'any 2000. En l'actualitat el procediment seguia perquè els constava la recent visita del metge forense i del jutge, i s'havia desinfectat l'habitatge per les queixes veïnals, però calia sol·licitar una ordre judicial.

Es va determinar el cessament de la nostra investigació en constatar-se que s'havia iniciat un procés d'incapacitat i una actuació pública correcta.

Queixa incoada d'ofici núm. 42/2003 (expedient núm. 031447) sobre refugi de persona discapacitada al mont Benacantil

Idèntics arguments podem esgrimir en la queixa de referència en la qual una dona, segons sembla amb problemes mentals, s'havia refugiat, segons diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, en l'interior d'una cova del mont Benacantil, i que finalment va ser rescatada, després de l'avís d'un vigilant del parc de l'Ereta, per una unitat del SAMU.

Atenent al manament de l'art. 49 de la Constitució espanyola, es va resoldre iniciar una investigació d'ofici sobre això davant la Regidoria d'Acció Social del Consistori Alacantí, al qual vam demanar informació detallada sobre els fets com també sobre l'estat i la situació de la dona.

La comunicació rebuda de l'Ajuntament d'Alacant informava que la dona es trobava ingressada en el centre Dr. Peset de València, ja que estava malalta d'esquizofrènia indiferenciada, de la qual estava sense tractament mèdic, i que este internament s'havia portat a terme després de ser examinada pel metge forense i per decisió judicial. En definitiva l'extens informe social que ens va ser remés i que ens va permetre posar fi a la nostra investigació adjuntava informe social enviat al jutjat pel treballador social, fotocòpia DNI, informe mèdic de la Unitat de Salut Mental "San Marcelino" de la ciutat de València, informe tècnic del Centre San Marcelino dels Serveis Socials de la ciutat de València, sol·licitud d'internament i denúncia de desaparició realitzada pels pares, missatge d'Internet enviat al departament de la dona, informe del SAMU, autorització cautelar d'internament i ratificació de l'autorització d'internament.

V. ENSENYAMENT

Queixa incoada d'ofici núm. 4/2003 (expedient núm. 030604) sobre la situació d'un alumne que necessita una taula adaptada perquè té una malaltia que l'obliga a dur cotilla ortopèdica

Esta Institució, al llarg dels anys ha apel·lat sistemàticament a l'Administració pública valenciana perquè desenvolupe polítiques d'educació, sense escatimar ni esforç ni mitjans materials i humans orientats al fet que els nens que patixen algun tipus de discapacitat puguen accedir, en termes d'igualtat, al sistema educatiu, ja que la falta de mitjans pot significar, de fet, una vulneració del dret constitucionalment consagrat en l'art. 27, a l'educació, en termes d'igualtat.

És per això que el Síndic de Greuges va acordar incoar, d'ofici, una investigació urgent per a conèixer la realitat de les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, en què es denunciava que un alumne d'11 anys d'un col·legi públic de València assistia a classe i s'estava durant la jornada de genolls sobre un coixí, ja que a causa d'una malaltia havia de dur cotilla ortopèdica. Segons sembla, la postura de genuflexió és la que millor l'acomoda, a falta que l'Administració educativa compre una taula adaptada.

La Direcció Territorial de Cultura i Educació, a la qual ens vam dirigir per demanar informació sobre això, va solucionar la qüestió plantejada, per la qual cosa, en conseqüència, vam concloure la nostra actuació.

Queixa incoada d'ofici núm. 48/2003 (expedient núm. 031525) sobre la situació d'una alumna amb deficiències auditives

L'art. 50 de la Constitució espanyola que 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, als quals han de prestar l'atenció especialitzada que requereixen i els han d'emparar especialment per al gaudi dels drets reconeguts en el Títol I de la Constitució; l'art. 27 de la nostra Norma Suprema que consagra el dret de tots a l'educació, van servir de base i van legitimar la intervenció del Síndic de Greuges respecte de la situació d'una alumna amb deficiències auditives, matriculada, per quart any consecutiu, en primer curs d'un cicle formatiu, que necessitava professors especialitzats de suport.

La investigació, que es va iniciar d'ofici, no ha conclòs en el moment de tancar este Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa incoada d'ofici núm. 8/2003 (expedient núm. 030658) sobre la precarietat en el centre de formació d'adults

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 exposat davant esta Institució pel director del centre, Sr. M.B.E., en un escrit que va motivar l'obertura de la queixa registrada amb el núm. 022236.

No obstant això, de conformitat amb el que preveu 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 firmant de la queixa i, de conformitat amb el citat article 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 assenyala 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'interès d'esta Institució en la defensa de la formació de persones adultes, vam suggerir al Sr. B. Que, la falta de legitimació descrita podia ser esmenada i que qualsevol alumne individualment o associació d'alumnes que no tinguera la consideració d'autoritat en el sentit indicat, podia tornar a formular la queixa i adjuntar, si escau, còpia de les gestions realitzades a este efecte, ja siga pel president del Consell Escolar, ja siga 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 un temps a l'excés prudencial sense que fóra esmenada la falta de legitimació referida, però conscients de la transcendència de la qüestió plantejada en la queixa, es va proposar l'obertura d'un expedient d'ofici.

La investigació es va dirigir a l'Ajuntament i a la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport a Alacant per demanar informació suficient sobre la realitat d'estes i altres circumstàncies concurrents, amb l'objecte de comprovar l'estat actual de les qüestions suscitées a què s'ha fet referència, com també de les condicions en les quals es trobaven les infraestructures del centre de persones adultes esmentat abans, i els mitjans materials de què disposava.

Continuen les nostres actuacions en el moment de tancar este informe a les Corts Valencianes.

Queixa incoada d'ofici núm. 45/2003 (expedients acumulats núm. 031494 i 031612) sobre el tancament progressiu de l'Escola d'Adults “Tómbola” d'Alacant

La decisió de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de tancar progressivament l'Escola d'Adults Tómbola d'Alacant, i el trasllat de dos dels quatre professors al centre “Giner de los Ríos”, de la qual es va tenir coneixement a través de les notícies publicades en els mitjans de comunicació, va motivar l'obertura d'una investigació d'ofici, a la qual, posteriorment es va acumular l'expedient iniciat a instància de part pels afectats pel tancament de l'Escola, i denunciaven que no se'ls havien cursat cap resposta a l'escrit dirigit a l'Administració educativa en el qual s'oposava al tancament esmenat,

per les dificultats econòmiques i de mobilitat que tenien els alumnes per a desplaçar-se a un altre centre.

Amb caràcter general, la regulació dels centres docents ve donada per la Llei Orgànica 811985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, que, en el seu article 9, determina que els centres docents, llevat dels universitaris, s'han de regir pel que disposa esta Llei i les disposicions que la desenvolupen.

D'altra banda, la Llei Orgànica 11990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, dedica el Títol Tercer íntegre a l'educació de les persones adultes, introduint canvis substancials en l'estructuració dels ensenyaments, d'acord amb l'ampliació de l'etapa d'escolarització obligatòria en l'alumnat menor d'edat.

Així mateix, la Llei 1/1995, de 20 de gener, de la Generalitat Valenciana, de formació de les persones adultes, recull les variacions en esta oferta educativa que la LOGSE introduïx, i determina les línies generals en què ha d'impartir-se la formació de les persones adultes.

Així doncs, tant la LOGSE com la Llei 1/1995 de la Generalitat Valenciana, de formació de les persones adultes, conduïxen necessàriament a replantejar els mitjans a través dels quals la formació d'adults ha de ser impartida.

Juntament amb els requisits que han de reunir els mitjans humans de què disposen els centres, no són menys importants els requisits que han de complir les instal·lacions que se situen els centres docents, ja que tant d'uns com d'uns altres dependrà que el nou plantejament de la formació de les persones adultes done els resultats perseguits, per això, esta Institució, fins i tot quan és conscient de l'elevat cost financer que significa l'adaptació de la xarxa de centres docents a les exigències marcades per la LOGSE i comprén que l'Administració pública valenciana rentabilitze la despesa, considera que cal que este enorme esforç pressupostari no es porte a terme en benefici d'uns trams educatius en detriment d'uns altres, especialment a l'educació d'adults, i que com a col·lectiu més desafavorit no es veja postergat i se'ls relegue a centres docents que no complixen, si més no mínimament, els requisits de qualitat exigits per la LOGSE, ja que si es produïx esta circumstància estariem negant el dret a l'educació a aquelles persones que per circumstàncies personals, familiars, etc., no van poder accedir en el seu moment a l'educació.

En el moment de tancar este informe anual, continua la nostra investigació en estar pendants de rebre l'informe sol·licitat a la Direcció Territorial a Alacant de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

Queixa incoada d'ofici núm. 47/2003 (expedient núm. 031516) i núm. 55/2003 (expedient núm. 031627) sobre deficiències en instal·lacions docents

És un fet que les societats actuals exigixen, de manera creixent, béns i serveis educatius, per la qual cosa cal complir el manament contingut en l'art. 27 de la Constitució espanyola i assolir els objectius establits amb caràcter general en la LOGSE, disposa dels recursos necessaris que permeten no solament adaptar l'actual xarxa de centres

docents a les necessitats fixades per la Llei, sinó que una educació de qualitat exigeix que els centres docents disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques; i l'Administració valenciana, en la mesura que, en els termes de l'art. 35 de l'Estatut d'Autonomia, té atribuïda la competència per a la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, està obligada a garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat efectiva, a un ensenyament de qualitat, i ha de disposar dels recursos necessaris i assegurar que tots els centres docents estiguen dotats dels recursos educatius humans i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat.

Conseqüentment es va determinar iniciar, d'ofici, sengles investigacions sobre les deficiències denunciades per les associacions de pares i mares d'alumnes, en els mitjans de comunicació, del CP Perpetu Socors d'Aspe i Verge del Carme, de Torrevieja, sense que en el moment de tancar este informe haja conclòs la nostra actuació.

Queixa incoada d'ofici núm. 46/2003 (expedient núm. 031515) sobre actes vandàlics en l'IES de Guardamar del Segura

Els desperfectes causats, segons sembla per actes vandàlics, en l'IES Les Dunes de Guardamar del Segura, i la inactivitat de l'Administració pública amb vista a la seua reparació, amb el consegüent risc per a la integritat de la comunitat docent, va donar lloc a l'inici d'una investigació d'ofici, en considerar el Síndic de Greuges que els precitats fets podien afectar els drets reconeguts en els arts. 15 i 27 de la Constitució espanyola. Les nostres actuacions no han conclòs per estar en l'espera, després d'un primer requeriment, de la recepció del preceptiu informe demanat a la Direcció Territorial a Alacant de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

Queixa incoada d'ofici núm. 44/2003 (expedient núm. 031460) sobre el retard en el pagament per la Direcció d'un IES de Sant Joan (Alacant)

Segons notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, segons sembla la direcció d'un IES de Sant Joan d'Alacant no podia afrontar cap pagament més, atesa la situació econòmica del centre, agreujada en este cas pel fet que la direcció del centre duia un any reclamant el diners de la Conselleria de Cultura, Educació i Esports per una avaria elèctrica ocorreguda el 14 de novembre de 2002, (motivada, segons sembla, per una forta pujada de llum com a conseqüència del xoc d'un arbre contra la línia elèctrica).

Davant d'això i atés que estos fets podrien incidir directament en el dret a l'educació reconegut en l'article 27 de la Constitució, es va proposar iniciar una investigació d'ofici referent a això dirigida a la Conselleria citada amb objecte que ens remetera informació detallada sobre estos extrems.

L'inspector d'educació de zona, després de la visita realitzada, va elaborar un informe amb la finalitat de corroborar la incidència de l'avaría elèctrica en el centre docent, la possible causa de la sobreintensió, pel fregament del cable de subministrament elèctric; i relacionava el material afectat, entre el qual figuraven diversos ordinadors, monitors, central de telèfon, rellotge elèctric de la sala de professors, impressora làser, ràdio

cassettes, mòdem de la línia ADSL, aire condicionat de la secretaria i de la casa del conserge, TV del conserge, etc.

La Direcció Territorial d'Educació, amb l'objectiu de determinar tant les causes que havia provocat els danys en el centre, com també el responsable d'estos, va sol·licitar la intervenció del Servei Territorial d'Indústria i Energia d'Alacant, va confirmar les causes que havien provocat els desperfectes en el centre, a causa d'un augment de tensió a 380 volts, com a conseqüència del trencament del connector neutre d'Iberdrola, a causa del fregament d'una branca d'un arbre situat en la vorera, a uns sis metres d'altura, i es van dirigir escrits a Iberdrola, a fi que atengueren la petició d'esta Administració de rescabalar els danys i perjuís produïts en el centre docent, en no haver complit, entre altres obligacions, les tasques de manteniment i vigilància de les seues instal·lacions a fi d'evitar situacions de risc, com l'ocorreguda en l'institut, i es van fer al·legacions davant el Servei Territorial d'Indústria i Energia, a fi que determinara les responsabilitats que correspongueren a l'empresa Iberdrola per al pagament dels danys causats en el centre docent.

Posteriorment el Servei Territorial d'Indústria i Energia va dictar una resolució en la qual s'acordava estimar la reclamació formulada per la Direcció Territorial de Cultura i Educació d'Alacant, i es van considerar que els danys es van produir com a conseqüència d'una avaria en la xarxa elèctrica de baixa tensió, propietat d'Iberdrola Distribució Elèctrica, S.A.U, per la qual cosa esta Direcció Territorial va tornar a dirigir un escrit a Iberdrola, perquè sobre la base de la resolució anterior, s'avinguera a rescabalar els danys produïts. A la vista de la negativa de la companyia Iberdrola, d'assumir el pagaments corresponents als danys ocasionats en el centre docent, es va comunicar a la Direcció General de Règim Econòmic, la situació plantejada pel centre, de les factures pendents d'abonar, com a conseqüència de l'arranjament dels desperfectes ocasionats per l'avaría ressenyada, qui, finalment va ingressar la quantitat de 12.138 euros en el compte del centre docent a fi que poguera atendre les quantitats que devia pels danys causats, per la qual cosa vam concloure la nostra actuació.

Amb data 24 de novembre de 2003, la Direcció General de Règim Econòmic va ingressar la quantitat de 12.138 euros en el c/c del centre docent, a fi que poguera pagar les quantitats que devia pels danys causats.

Queixa incoada d'ofici núm. 11/2003 (expedient núm. 030789) sobre prohibició paterna per a continuar estudis

El 30 de juny de 2003 es va rebre en esta Institució un correu electrònic en el qual es comunicava la situació d'una menor d'edat, resident a Benetússer, que, segons referia el citat correu electrònic, es va veure obligada a deixar els seus estudis en l'IES 25 d'abril per l'actuació dels seus progenitors.

Després de finalitzar les nostres gestions i revisat l'assumpte, es va comprovar que la menor estava matriculada i seguia estudis en un institut i que la situació no comportava risc per a esta, per la qual cosa, de conformitat amb el que disposa l'article 17 núm. 1 de la Llei que regix esta Institució, es va tancar esta queixa per falta de fonament.

VI. OCUPACIÓ PÚBLICA

Queixa incoada d'ofici núm. 25/2003 (expedient núm. 031067) sobre aplicació de la Llei de prevenció de riscos laborals en l'àmbit de l'Audiència Provincial Valenciana

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, és una llei molt ambiciosa amb vista a la protecció de la salut dels treballadors i que presenta, entre altres novetats, respecte a la legislació anterior en la matèria, la de ser aplicable, no solament a les empreses privades, sinó a les públiques i, especialment, a les administracions públiques, excepte en molt comptades excepcions. L'art. 40.2 de la Constitució encomana als poders públics que vetlen per la seguretat i higiene en el treball, amb la qual cosa també ha d'entendre's respecte als empleats públics.

Doncs bé, com que havien transcorregut ja més de set anys des de la promulgació de la Llei de prevenció de riscos laborals, va semblar oportú conèixer la seua aplicació en l'àmbit de la Generalitat Valenciana i, en este sentit, es va proposar la iniciació d'una investigació d'ofici.

L'article 40.2 de la Constitució disposa que els poders públics han de vetlar per la seguretat i higiene en el treball, i està vigent en la data de promulgació d'aquella l'Ordenança General de Seguretat i Higiene en el Treball de 9 de març de 1971, l'article 1 del qual estenia el seu àmbit d'aplicació a les persones incloses en el camp d'aplicació de la Seguretat Social, entre les quals no es trobaven la gran majoria d'empleats públics.

No obstant això la Directiva del Consell de les Comunitats Europees, de 12 de juny de 1989, relativa a l'aplicació de mesures per a promoure la millora de la seguretat i de la salut dels treballadors en el treball (89/391/CEE), estén el seu àmbit d'aplicació a totes les activitats "públiques o privades", i permet l'exclusió solament d'activitats específiques de la funció pública, com ara les forces armades i de policia o serveis de protecció civil (art. 2). Esta Directiva va ser objecte de transposició al dret espanyol a través de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Amb esta finalitat ens vam dirigir a les Direccions Generals d'Administració Autònoma, de Justícia, de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat i de Personal de la Conselleria de Cultura i Educació per sol·licitar informació sobre la implantació dels serveis de prevenció de riscos laborals per centres de treball i l'avaluació dels riscos en estos, amb expressa petició que la informació es referira als organismes autònoms dependents de cada Conselleria.

Ens trobem amb el fet que, després de quasi vuit anys de l'entrada en vigor de la Llei, les previsions d'esta no havien estat complides, atés que ni tan solament s'havien constituït els serveis de prevenció en compliment del que disposen els articles 30.1 i 31 de la Llei. A la màxima cosa a què es va arribar és a aprovar els llocs de treball, la majoria dels quals estan pendents de ser coberts.

Vam concloure la nostra actuació amb una recomanació que vam dirigir a la Direcció General d'Administració Autònoma de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat i Direcció General de Personal de la Conselleria de Cultura i Educació, el text íntegre de la qual reproduïm en l'Annex corresponent d'este Informe.

Queixa incoada d'ofici núm. 49/2003 (expedient núm. 031579) sobre la situació de la temporalitat en l'ocupació en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

L'existència d'empleats públics de caràcter temporal, tant de naturalesa funcional (funcionaris interins) com laboral (contractats temporals) que presten serveis en les administracions públiques és un fet que de sempre ha preocupat esta Sindicatura.

Una prova d'esta preocupació és la dada que en tots els Informes Anuals que cal presentar davant les Corts Valencianes incloquem un apartat dedicat a queixes relatives a la gestió de les distintes Borses de Treball (sanitat, administracions valenciana, educació, justícia, universitats, diputacions, ajuntaments, etc.).

D'altra banda, al llarg de l'any 2003 l'Oficina del Defensor del Poble va realitzar un estudi amb el títol de *Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público*, en el qual analitzava la situació general de la qüestió en tots els àmbits de les administracions públiques.

En este sentit, i amb la finalitat d'aprofundir en l'estudi d'algunes de les situacions recollides pel Defensor del Poble, vam considerar d'interés abordar l'estat de la qüestió (la situació de la temporalitat en l'ocupació) en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, i abordar, de forma individualitzada, l'estudi de la qüestió en els distintes àmbits de l'Administració.

Així, com a punt de partida i sense perjuí que en el futur es fera en altres àmbits de l'Administració valenciana, vam abordar en esta queixa l'estudi de la temporalitat en l'ocupació del denominat Personal d'Administració i Serveis (PAS) de les universitats públiques Valencianes, la tramitació de les quals prossegueix en la data de tancament d'este Informe anual.

Queixa incoada d'ofici núm. 50/2003 (expedient núm. 031590) sobre supressió d'un ATS dels dos ATS que atendien les guàrdies d'urgències en un centre de salut

En diversos mitjans de comunicació va aparéixer la notícia que la Direcció d'Atenció Primària de l'Àrea de Salut núm. 17 havia decidit eliminar un dels dos ATS que estava realitzant el seu servei de guàrdies mèdiques de 21 a 8 hores en el centre de salut d'Aspe, en companyia de dos metges.

Segons estes notícies, la mesura s'aplicaria a partir del mes de gener i significava limitar a un sol ATS les urgències que pogueren produir-se a Aspe, El Fondó de les Neus, El Fondó dels Frares, La Canalosa i Barbarroja, amb una població global d'aproximadament 20.000 habitants.

Segons sembla, el col·lectiu de treballadors d'este centre de salut va considerar inadeguada esta mesura per a aconseguir una prestació satisfactòria del servei mèdic d'urgències.

Davant el que hem exposat i atés que estos fets podien incidir en l'adequat exercici del dret dels ciutadans a la salut reconegut en l'article 43 de la Constitució, vam resoldre iniciar una investigació d'ofici referent a això i vam demanar informació detallada sobre els fets descrits a la Direcció General de Recursos Humans. La investigació iniciada d'ofici per esta Institució no ha conclòs en la data de tancament d'este Informe anual a les Corts Valencianes.

Queixa incoada 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

L'art. 35.1 de la Constitució reconeix el dret dels espanyols a la promoció a través del treball, expressió de la qual cosa és, en l'àmbit de l'ocupació pública, la carrera administrativa reconeguda com a dret als funcionaris per l'art. 46.c) del Text Refós de la Llei de Funció Pública Valenciana de 24 d'octubre de 1995. En efecte, la carrera administrativa està prevista com la possibilitat de mobilitat del funcionari d'un lloc de treball a un altre de major nivell de destinació (art. 50.1 LFPV).

A fi de conèixer si el dret a la promoció dels empleats públics de l'Administració del Consell estar degudament garantit, es va acordar l'obertura d'una investigació d'ofici 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 fins a l'actualitat i, en cas d'acordar-se, l'assignació a aquell, i la tramitació del qual no ha conclòs.

Queixa incoada d'ofici núm. 54/2003 (expedient núm. 031608) sobre reserva d'ocupació per a discapacitats

L'art. 35.1 de la Constitució reconeix el dret dels espanyols al treball i l'art. 49 encomana als poders públics la realització de polítiques d'integració dels discapacitats, amb especial atenció, a fi d'emparar-los en el gaudi dels drets reconeguts als ciutadans en el Títol I d'aquella.

L'acció d'integració de les persones amb discapacitat pot donar-se en diversos aspectes (educatius, formatius, a través de mesures de foment de la contractació laboral, bonificacions en les cotitzacions socials, etc.). La Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'Integració Social dels Minusvàlids dedica el seu Títol VIII a la integració laboral a través de diverses mesures, una d'elles és la prevista en l'art. 38.1 segons el qual: "les empreses públiques i privades que empren un nombre de treballadors fixos que excedisquen de 50 vindran obligades a emprar un nombre de treballadors minusvàlids no inferior al 2% de la plantilla". Les Lleis 66/1997 i 50/1998 van introduir importants reformes en la regulació de la reserva d'ocupació, que ha donat lloc al Reial decret 27/2000, que preveu mesures alternatives al contingent de reserva abans esmentat.

Esta Institució no té competències per a investigar l'actuació dels particulars, però no així de les administracions públiques. En les XVIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, un dels Tallers es va referir a les persones amb discapacitat i en este, entre altres conclusions es va arribar a la de realitzar un seguiment del compliment de les normes sobre ocupació de treballadors de discapacitats en el sector privat a través dels serveis d'inspecció de l'Administració, concretament per la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

Per tot això anterior, es va proposar l'obertura d'una investigació d'ofici tendent a conèixer el grau de compliment de les normes de reserva d'ocupació per a discapacitats a què es referix l'art. 38 de la Llei d'Integració Social dels Minusvàlids, i vam demanar a la Direcció General de Treball i Seguretat Laboral, informació suficient sobre el nombre d'actuacions inspectores portades a terme en les tres províncies de la Comunitat Valenciana durant els anys 2002 i 2003 tendents a conèixer el compliment del referit art. 38, i, si escau, el nombre i la qualificació de les sancions imposades referent a això; així mateix, i per al cas que tinguera esta informació, que esta discrimine per sectors de producció i nombre de treballadors emprats en les empreses inspeccionades.

La nostra investigació continua en la data de tancament del present Informe a les Corts Valencianes.

VII. RÈGIM JURÍDIC DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Queixa incoada d'ofici núm. 7/2003 (expedient núm. 030619) sobre els serveis d'informació administrativa i atenció ciutadana en l'Administració de la Generalitat Valenciana i en Ajuntaments de més de 10.000 habitants

Amb data 27 de març de 2003 es va resoldre l'obertura d'una queixa d'ofici sobre el funcionament dels Serveis d'informació administrativa i atenció ciutadana en l'Administració de la Generalitat Valenciana i en ajuntaments amb població de dret a partir de 10.000 habitants, sobre la base de les següents consideracions:

“La Constitució de 1978 regula l'Administració pública en el seu article 103.1, i destaca la seua dimensió instrumental o servicial —servix amb objectivitat els interessos generals— amb plena submissió a l'ordenament jurídic.

Este estatut constitucional de l'Administració pública ha de ser comú als distints nivells territorials d'esta establits en l'article 137 de la Constitució, tal com resulta del que disposa l'article 149.1 –18é d'esta, i l'art. 105 –b) consagra el dret dels ciutadans a l'accés als arxius i registres administratius.

Els expressats paràmetres constitucionals s'han anat modulant, aprofundint i desenvolupant pel legislador estatal postconstitucional, així en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el catàleg dels drets dels ciutadans contingut en el seu article 35,

tres d'estos drets establits en els seus apartats a), b) i g) estan directament relacionats amb el deure les administracions públiques de facilitar als ciutadans una adequada i transparent informació que estos demanden, i esta funció pública es reforça pel que disposen els seus articles 37 i 38, que regulen l'accés dels ciutadans a arxius i registres administratius; estos drets no són uns altres que el drets 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 ells, identificar a les autoritats i al personal al servei de les administracions públiques baix la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments..., i obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.”

Sobre els expressats aspectes també incidix essencialment la modificació de l'expressada Llei estatal 30/1992 per la Llei 4/1999, de 13 de gener, i introduïx en l'article 3 com a principis generals d'actuació de les administracions públiques en les seues relacions amb els ciutadans, el de la bona fe i el de confiança legítima, i establix també este precepte com a criteris d'actuació administrativa l'eficiència i el servei al ciutadà. I també s'introduïxen diverses modificacions en el Títol IV de la Llei, i es regula la comunicació de l'acusament de recepció en el seu article 42.4 com a document essencial previst en esta.

Tot això es completa essencialment pel que disposa el Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.

Els expressats pressupostos continguts en la legislació estatal han tingut un gran ressò en la legislació de la Generalitat Valenciana, així a la Comunitat Valenciana s'ha dictat essencialment el següent règim jurídic referent a això: Decret 85/1998, de 16 de juny, del Govern Valencià, pel qual es regula el sistema d'atenció de les queixes i suggeriments en els serveis administratius de la Generalitat Valenciana; Decret 130/1998, de 8 de setembre, del Govern valencià, de registre d'entrada i d'eixida de sol·licituds, escrits, comunicacions i documents de l'Administració de la Generalitat Valenciana; Decret 131/1998, de 8 de setembre, del Govern valencià, per a l'ordenació del sistema d'informació administrativa al públic (prop); Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de serveis en la Generalitat Valenciana, en la seua Exposició de Motius indica “la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana naix com un complement dels drets que el ciutadà ja té garantits per la Constitució i, la resta de l'ordenament jurídic, ja que comprén els compromisos del Govern Valencià referents a la millora dels serveis públics”. També s'afirma: “S'està avançant cap a un canvi de cultura de servei, amb compromisos clars cap als ciutadans que es plasmen en esta carta, i es desenvoluparan en les cartes de serveis amb compromisos explícits en atenció a cadascun dels àmbits” .

I, pel que fa a l'Administració municipal, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local —arts. 18 i 69 a 72—, i el Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals aprovat per Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre —ROF, arts. 196, 197 i concordants— regulen el conjunt de drets i deures dels veïns i, entre estos, els drets medul·lars de participació i informació.

Així, l'art. 69.1 de la Llei 7/1985 recull el principi de transparència en declarar que “les corporacions locals han de facilitar la més àmplia informació sobre la seua activitat i la participació de tots els ciutadans en la vida local”. Una exigència que comporta una doble dimensió: d'un costat, la publicitat dels actes i acords municipals i, d'una altra banda, l'accessibilitat dels arxius municipals, segons el que es disposa en els articles 70 a 72 d'esta Llei estatal. La publicitat de l'activitat del Ple de l'Ajuntament i de les seues convocatòries, com també altres aspectes referits a la participació i informació ciutadanes en la gestió municipal es recullen detalladament en el ROF —arts. 227 a 236.

Davant el que hem exposat, esta Institució considera que la informació administrativa és un instrument fonamental per a l'exercici efectiu dels drets constitucionals reconeguts als ciutadans, per la qual cosa es va resoldre iniciar una investigació d'ofici a fi de determinar la situació administrativa, el marc jurídic, l'organització i el funcionament de les unitats o dependències amb funcions específiques d'informació administrativa general i atenció ciutadana en l'àmbit de la Generalitat i dels ajuntaments valencians amb una població de dret superior als 10.000 habitants, en entendre que a partir d'esta població els municipis poden assumir una gestió adequada per a la prestació dels serveis en qüestió.

L'objecte central d'esta investigació es va centrar a comprovar si les referides unitats o dependències administratives referides faciliten als ciutadans que les requerisquen una atenció i informació integrades i adequades de qualsevol dels serveis, funcions o matèries competència de l'Administració requerida, i la seua tramitació continua en el moment de tancar este informe anual a les Corts Valencianes.

B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIES DE LA PART INTERESSADA

I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

Introducció

En matèria d'urbanisme i habitatge, els ciutadans ens han plantejat 241 queixes, una xifra que representa el 15% del total de queixes presentades durant l'any 2003 i que és pràcticament igual al nombre de queixes presentades sobre esta matèria el 2002, que va ser de 240 i que constituïren un 11% del total de queixes; per tant, podem dir que no s'ha produït cap variació substancial en este sentit.

Per contra, quant a les queixes relatives al medi ambient, apreciem un lleuger descens gens significatiu respecte del nombre de queixes presentades en el 2002 —171, que van representar un 8% del total—; així, en l'any 2003, els ciutadans i ciutadanes juntament amb les associacions ecologistes ens han presentat 154 queixes, les quals representen el 9% del total de queixes.

En este capítol donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que volem destacar especialment sobre la base de criteris de selecció com ara el fet que hagen afectat un nombre important de ciutadans, que hagen tingut repercussió o

transcendència social, o bé la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta Institució.

En l'exposició del contingut de les queixes en les quals hem tingut ocasió de dictar una resolució efectuant recomanacions, suggeriments o recordatori de deures legals, no hem transcrit literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després d'efectuar un resum de la queixa, remetem a l'annex d'este Informe Anual, en què apareix el contingut íntegre de totes les resolucions dictades per esta Institució.

1. URBANISME

1.1. Planejament urbanístic

Abans d'abordar el desenvolupament detallat dels distints apartats en els quals se subdividix esta matèria, volem recordar les recomanacions que hem dirigit enguany, proclamat per la Unió Europea Any Europeu de les Persones amb Discapacitat, a tots els ajuntaments de la Comunitat Valenciana amb motiu de la incoació d'ofici de la queixa núm. 022083, relativa a la supressió de barreres urbanístiques i arquitectòniques per a afavorir l'accessibilitat de les persones discapacitades.

Estes recomanacions van ser acceptades per tots els ajuntaments als quals havíem requerit l'emissió d'informes: a) aprovar programes o plans integrals d'actuació per a garantir l'accessibilitat en el municipi i eliminar gradualment les barreres urbanístiques i arquitectòniques existents en els edificis públics, tot consignant anualment en els pressupostos una partida específica per a esta finalitat; b) sol·licitar l'ajuda econòmica i tècnica que calga en cada cas per a finançar l'execució de les obres, i potenciar la subscripció de convenis amb altres administracions públiques o entitats; c) potenciar l'aprovació d'ordenances municipals sobre l'accessibilitat i l'adaptació de les normes urbanístiques de l'edificació i les ordenances de trànsit i transport al que disposa la Llei 1/1998 i altres disposicions que la desenvolupen; d) augmentar la vigilància del compliment de la normativa sobre accessibilitat en l'aprovació dels instruments d'ordenació, projectes d'urbanització, d'obra pública, llicència d'obres, activitats qualificades, primera ocupació, com també incrementar el rigor en l'aplicació de les disposicions sancionadores previstes en la Llei 1/1998 i en el RDL 339/1990, de 2 de març, text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial —prohibició d'estacionar vehicles a les voreres, passejos, passos de vianants i zones senyalitzades per a ús exclusiu dels minusvàlids—, sense perjuí d'adoptar les mesures que s'estimen adequades per a potenciar la sensibilització social.

1.1.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva

Les queixes seleccionades per a este epígraf fan referència a les greus molèsties acústiques que patixen els ciutadans com a conseqüència de la indeguda concentració de locals musicals d'oci nocturn en una mateixa zona geogràfica.

Resulta evident que les administracions urbanístiques han d'efectuar una adequada planificació de l'ús del sòl per a evitar la multiplicació de les molèsties que comporta permetre l'existència, en una mateixa zona, a escassos metres els uns dels altres, de diversos locals musicals, els clients dels quals, a més, solen romandre a la via pública consumint alcohol i generant sorolls i avalots en un espai geogràfic molt reduït.

Des d'esta Institució hem recomanat que es modifiquen els instruments de planejament que permeten la concentració de locals musicals en zones residencials, a fi de no autoritzar l'obertura de nous establiments que agreugen la situació actual. Així mateix, hem cridat l'atenció sobre la necessitat que estes zones d'oci nocturn es projecten i planifiquen allunyades de les zones residencials, a fi de fer compatibles els drets fonamentals a la inviolabilitat del domicili, la protecció de la salut, un habitatge digne i un medi ambient adequat, amb la diversió i l'esplai de la població.

De la mateixa manera, també donarem compte del problema social que preocupa i afecta els ciutadans i ciutadanes, conegut amb el nom de botellot, això és, la contaminació acústica i el consum d'alcohol en la via pública fins a altes hores de la matinada.

Finalment, esmentarem els problemes d'inseguretad ciutadana i de deterioració de l'entorn que van denunciar els veïns de la zona on se situa l'estació d'autobusos d'Alacant, i el fort rebuig social que va generar el projecte urbanístic que preveia la construcció d'un centre de dia i una unitat de deshabitació residencial per a la rehabilitació i reinserció de drogodependents.

Començant pels greu problemes acústics que generen la concentració de locals d'oci i el botellot, la queixa núm. 030334 va ser plantejada per l'Associació de Veïns de Santa Pola Centre (Alacant), i ens informava sobre determinades circumstàncies que esdevenien al centre de la localitat, a causa de la proliferació d'establiments amb ambient musical, les concentracions de persones a la via pública, i la consegüent contaminació acústica que suportaven injustament els veïns.

L'associació al·legava l'incompliment sistemàtic dels horaris de tancament per part dels establiments, davant la pràctica inactivitat municipal, ja que el nombre de sancions als establiments era molt limitat en els últims anys, i que estos establiments excedien constantment les limitacions de capacitat, sense que la policia local actuara en la major part de les ocasions.

Una segona vessant associada al problema que generen els mateixos establiments, també denunciada pels interessats, és la constant concentració de persones a l'exterior dels locals, com també en determinades terrasses que excedeixen els seus límits, el que produïx un fort soroll ambiental i greus incomoditats derivades del que es podria anomenar "efectes col·laterals", amb el corresponent problema de seguretad i higiene.

Respecte d'això, sostenien que l'Ajuntament no controlava adequadament les superfícies de les terrasses als voltants de la porta de darrere del castell, que els orins i vòmits a la via pública eren constants —fet corroborat per la documentació gràfica

remesa—, i que els sorolls elevats s'agreugen al seu torn per la constant presència de motocicletes i vehicles amb tubs d'escapament manipulats.

Afirmaven que l'Ajuntament, lluny d'evitar estes concentracions, les facilitava mitjançant la col·locació de tanques que impedeixen el trànsit de vehicles, de manera que afavoria la presència de persones a la via pública, i que podien fins i tot estimar que la seua activitat era, no solament tolerada, sinó també aparentment legal.

Vam efectuar la investigació corresponent, la qual es troba exhaustivament detallada en la resolució continguda en l'annex corresponent d'este Informe, i vam realitzar els següents recordatoris, suggeriments i recomanacions a l'Ajuntament de Santa Pola:

-Quant a l'existència i la continuïtat dels establiments a la zona, no cal recordar que, de conformitat amb el que estableix la Llei 3/89, de 2 de maig, d'activitats qualificades, tots els establiments han de tenir les corresponents llicència d'activitat i acta de comprovació favorable, cosa que, en principi, es complix en el cas que ens ocupa, segons informa l'Ajuntament. Ara bé, en la mesura que estes llicències són de tracte successiu, i per tant necessiten un control continuat per part de l'Ajuntament, es recomana extreure les mesures d'intervenció sobre els locals amb la finalitat que estos adequen a cada moment el seu funcionament a les condicions establides en la llicència.

-Es recorda a l'Ajuntament la necessitat de vigilar amb el màxim rigor el compliment de les condicions de seguretat i capacitat dels establiments, i practicar les inspeccions corresponents i sancionar els incompliments, i que vetlen especialment perquè les eixides d'emergència i altres elements de seguretat estiguen perfectament operatius a cada moment.

-Considerem adequada la mesura municipal mitjançant la qual es prohibeix l'obertura de nous establiments amb ambientació musical en l'àrea de referència, atés que contribuirà per descomptat que no s'agreuge el problema. No observem que l'obertura d'establiments tipus restaurant siga incompatible amb el dret al descans dels ciutadans o que agreuge la situació que presenten.

No obstant això, suggerim a l'Ajuntament que valore la possibilitat de traslladar progressivament, d'acord amb els propietaris dels establiments, les activitats fora del nucli urbà, ja que d'esta manera quedaria definitivament solucionat el problema que afecta els veïns.

-Es recomana que l'Ajuntament extreme els seus esforços en l'elaboració d'un pla acústic municipal, tal com disposa l'article 22 de la Llei valenciana de protecció contra la contaminació acústica, amb la finalitat d'identificar clarament el problema i programar les seues possibles solucions.

-Es recomana a l'Ajuntament que valore la possibilitat d'acordar reduccions d'horaris a la zona, per afavorir d'esta manera el descans dels veïns. Esta possibilitat es troba prevista expressament en l'article 5.3 del Decret 196/1997, d'1 de juliol, que regula les especialitats que poden introduir-se en l'horari general, en els supòsits de declaració de

zona saturada per efecte additiu o per l'existència de múltiples activitats i establiments musicals.

- D'altra banda, i independentment de la mesura anterior, cal que es complisquen realment els horaris que hi ha establits, cosa que, segons s'observa, no fan habitualment els establiments. Cal recordar a l'Ajuntament el seu deure legal de fer complir estos horaris de tancament, ja que l'article 34 i concordants de la Llei 4/2003, de 26 de febrer, d'espectacles, li atribuïx competències d'inspecció i control de les activitats, i pot impulsar, si escau, les mesures sancionadores que corresponguen davant d'estos incompliments.

-Quant a les concentracions a la via pública, cal extremar les mesures amb l'objectiu que estes no es produïsquen, ja que generen alteracions d'ordre públic suficientment constatades en este expedient, que deterioren la imatge de la ciutat i generen molèsties molt greus als veïns. No és adequat, per això, adoptar mesures que restringisquen el trànsit a la zona controvertida, atès que això pot induir els ciutadans que es troben a la zona a concentrar-se amb una aparença fins i tot de legalitat.

Es recorda a l'Ajuntament el deure legal de fer complir les determinacions previstes en la Llei de drogodependències, i d'actuar amb el màxim rigor davant els comportaments de consum d'alcohol o altres substàncies a la via pública.

-S'estima convenient que l'Ajuntament destine una dotació policíaca suficient i específica per al control i la disciplina dels establiments, com també de les concentracions a la via pública, i que exigisca a cada moment el compliment de la normativa vigent, ja que la possible inactivitat municipal perjudica seriosament els veïns, i els imposa molèsties que no tenen obligació de suportar, i que es poden pal·liar si l'Administració adopta amb rigor, dins el seu àmbit de competències, totes les mesures que calguen per a fer complir la Llei, i fa possible que l'exercici d'un dret per part d'un sector de la població no menyscapte els drets dels veïns de la zona.

L'Ajuntament de Santa Pola va acceptar totes estes recomanacions i ens va manifestar el seu desig de redoblar els esforços per a eliminar les molèsties mentre troba l'enclavament ideal per a establir una zona d'oci nocturn que reunisca les característiques adequades per a la població de Santa Pola, entre les quals es trobaria la d'estar raonablement separada de zones residencials.

D'altra banda, l'Ajuntament d'Alacant ens va remetre la informació requerida a este efecte amb relació a la queixa núm. 031444 sobre pràctiques de botellot al nucli antic d'Alacant, si bé, en el moment de tancar este Informe anual, continua la tramitació de l'expedient en no haver tingut entrada en esta Institució cap escrit d'al·legacions dels firmants de la queixa.

Els seus autors denunciaven les conseqüències del denominat botellot als carrers Toledo, plaça Cagalaolla, plaça del Pont, carrer Sant Joan i les escales de baixada al carrer Maldonado, que, des de fa diversos anys, estan suportant. Estes conseqüències es concreten bàsicament en els sorolls i la brutícia que generen estes activitats. Les

nombroses peticions formulades a l'Ajuntament perquè corregira esta situació i posara fi a estes pràctiques, no van tenir una resposta adequada.

Esta Institució, sensible davant este tipus de problemes, va obrir una queixa d'ofici, la núm. 14/2003 (0946/2003), de la qual ja tenen notícia, i l'abast de la qual és més global, ja que abraça les diverses zones en les quals es practica el denominat botellot al municipi. Tanmateix, i atesa l'especificitat del problema que ens plantejaven en esta queixa, i el fet que s'hagueren dirigit juntament amb uns altres expressament a l'Ajuntament, ens va obligar a efectuar una investigació específica sobre el problema en l'àrea denunciada.

Per això vam determinar admetre la queixa i dirigir un ofici a l'Ajuntament d'Alacant amb l'objectiu de contrastar les al·legacions formulades en contra.

En la data de tancament d'este Informe anual, els interessats, als quals vam donar trasllat de la comunicació rebuda de l'Administració afectada, no havien formulat al·legacions, per la qual cosa continua la tramitació ordinària de l'expedient.

D'altra banda, i respecte del mateix problema social, no consta l'acceptació o el rebuig per part de l'Ajuntament de Guardamar del Segura (Alacant) de les nostres recomanacions, les quals els vam dirigir amb motiu de la queixa assenyalada amb el núm. 021536, de la qual vam donar compte en el nostre anterior Informe (pàg. 331), i que reproduïm a continuació:

- a) “Respecte de la zona afectada, iniciar el procediment de declaració com a zona acústicament saturada, en què es valore i pondere la possibilitat d'adoptar les mesures següents: suspendre la concessió de llicències d'activitat que puguen agreujar la situació; establir horaris restringits; prohibir o limitar la circulació de determinats vehicles.
- b) Agilitar, metre siga possible, la tramitació dels procediments sancionadors, mitjançant l'enduriment de les sancions que cal imposar per cometre infraccions greus (superació del nivell màxim de soroll i incompliment de l'horari de tancament), vetlar pel compliment de les mesures cautelars adoptades, ordenar mesures correctores d'insonorització dels establiments, i incrementar i mantenir una adequada vigilància i control policíacs.”

La contaminació acústica va ser, així mateix, juntament amb el consum d'alcohol al carrer fins altes hores de la matinada, orins, vòmits, gots i altra brutícia generada pels usuaris dels establiments musicals, l'eix central de la queixa núm. 022080 (Informe Anual 2002, pàg. 246), les recomanacions de la qual, idèntiques a les exposades en el paràgraf anterior, van ser acceptades íntegrament per l'Ajuntament d'Aspe (Alacant).

Deixant al marge esta problemàtica, també volem destacar que l'Associació de Veïns “Eixample-Centre” d'Alacant i 579 ciutadans residents a la zona on se situa l'estació d'autobusos d'Alacant, van subscriure la queixa núm. 030584 que va ser acumulada per tenir identitat de contingut, i als mers efectes procedimentals, a la queixa núm. 030756. L'objecte de la queixa se centrava en les qüestions següents: proliferació d'una

generalitzada inseguretad ciutadana a la zona, inadequada il·luminació en este espai urbà, acumulació d'escombraries i proliferació sense cap control administratiu de magatzems de venda a l'engròs, en els quals s'emmagatzemaven productes altament inflamables.

Una vegada fets els esbrinaments corresponents, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que impulsara la suficient dotació pressupostària municipal a fi que es prestaren adequadament els serveis d'enllumenat públic i de neteja pública, com també que es condicionaren adequadament les voreres en l'àmbit urbà objecte d'esta queixa.

També li vam suggerir que es practicaren, més freqüentment, inspeccions als locals de venda a l'engròs de roba i altres estris, a fi d'adoptar amb més diligència i eficàcia les mesures escaients respecte d'aquells titulars que no tingueren les preceptives autoritzacions administratives per al seu funcionament, com també, que impulsaren la finalització de l'estudi que es porta a terme sobre el comerç majorista a la ciutat i que s'adoptaren les mesures escaients respecte d'això.

Igualment, li vam suggerir que valoraren l'operativitat de l'actual nombre d'agents de la Policia Municipal que actuen a la zona i en tot cas que incrementaren els serveis que presten estos agents en la totalitat d'este espai urbà, amb l'adequada coordinació amb altres cossos i forces de seguretad de l'Estat respecte a la seguretad ciutadana, com també en el control del trànsit urbà.”

En el moment de tancar este Informe, encara no hem rebut cap escrit en què se'ns manifeste si s'accepten o no els suggeriments que li vam fer.

Finalment, donem compte de la queixa núm. 030321, en la qual els veïns afectats van manifestar la seua oposició a la cessió d'una parcel·la dotacional d'equipament social, situada en el sector 1 del PAU 2, polígon de Sant Blai, per a la construcció d'un centre de dia i una unitat de deshabitació residencial per a la rehabilitació i reinserció de drogodependents.

Quan van tenir coneixement de la notícia, els veïns i residents de la zona esmentada van realitzar diverses manifestacions en contra de la instal·lació d'este centre.

Diverses associacions de veïns, pares d'alumnes, constructores i interessats en particular van demandar a l'Ajuntament d'Alacant que desistira del seu projecte.

Finalment, la pretensió dels interessats es va veure satisfeta en renunciar la fundació beneficiària a la instal·lació del centre que ens ocupa.

1.1.2 Sobre l'exercici de la potestat de planejament

Des d'esta Institució venim recomanant incansablement a l'Administració autonòmica i als ajuntaments la necessitat que els plans urbanístics siguen elaborats i aprovats comptant amb la màxima participació ciutadana i tractant de consensuar solucions amb els veïns afectats pels grans projectes urbanístics i garantir la seua col·laboració en l'execució dels plans.

La informació i transparència administrativa resulten crucials per al bon desenvolupament urbanístic de les ciutats, els veïns de les quals se senten moltes vegades ignorats per les autoritats públiques, que prenen decisions sense comptar amb les seues opinions, observacions i suggeriments. En este context, són moltes les dificultats que hi ha per a desenvolupar els projectes urbanístics traçats a esquena dels ciutadans i amb l'oposició dels veïns.

Les queixes més significatives que ens han estat presentades durant este any 2003 han tingut com a objecte l'aprovació d'un pla especial d'ampliació d'una de les principals artèries de comunicació d'Alacant, la planificació urbanística d'una important franja de la costa d'especial valor ecològic a Orpesa (Castelló) i, finalment, la construcció d'una infraestructura ferroviària —tramvia— a la platja de Muchavista del municipi alacantí del Campello.

Així, en la queixa 030245, informem de la disconformitat plantejada per l'Associació de Veïns Vistahermosa-Orgegia d'Alacant al rebuig municipal de les al·legacions presentades per l'esmentada associació al Pla Especial de l'avinguda de Dénia —una de les principals infraestructures d'accés a la ciutat d'Alacant.

L'objecte central de la controvèrsia gira entorn del soterrament de l'avinguda de Dénia, una proposta que consideren injustificadament rebutjada per l'Ajuntament d'Alacant, atés que no explica suficientment quins són els concrets motius tècnics o les raons econòmiques que impossibiliten acollir la pretensió veïnal, ja que es limita a afirmar —sense explicar el procés de raonament seguit— que el soterrament “no és viable tècnicament, atés l'amplària disponible i la longitud a la qual es podria aplicar”.

L'autor de la queixa manifesta que amb el soterrament de l'avinguda s'evitarien les expropiacions necessàries per a eixamplar la via amb nous carrils; s'aconseguiria no partir el barri per la meitat amb una carretera de dimensions més grans fins i tot que l'A-7; es disposaria de més espai en superfície per als serveis d'autobús, carril-bici, voreres, jardins; es milloraria la seguretat vial i es reduiria l'impacte ambiental i acústic.

Una vegada investigades estes qüestions, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament d'Alacant, la conveniència i oportunitat de valorar i ponderar, amb caràcter previ a l'aprovació definitiva del Pla Especial de l'avinguda de Dénia, diversos informes tècnics que analitzen i estudien en profunditat la viabilitat o impossibilitat tècnica i econòmica del soterrament total o parcial de la infraestructura viària.

La Conselleria de Territori i Habitatge va acceptar la recomanació en el sentit de sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant la incorporació a l'expedient dels oportuns informes tècnics que analitzaren la viabilitat o impossibilitat tècnica i econòmica del soterrament total o parcial de les vies, amb la finalitat que esta Conselleria es formara un criteri amb garanties sobre l'aprovació definitiva del Pla Especial.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar parcialment la recomanació en el sentit d'acatar el corresponent requeriment que li dirigisca al moment oportú la Conselleria en el sentit d'elaborar nous informes sobre el soterrament de les vies.

Una altra de les queixes sobre planejament que va suscitar molta preocupació veïnal va ser la núm. 030325, relativa a la imminent urbanització de la Serra "la Renegà", en la franja costanera del municipi d'Orpesa (Castelló).

L'associació ecologista autora de la queixa posava de manifest que es preveu desenvolupar en este entorn una actuació urbanística per a construir uns mil xalets, i que a esta zona hi ha valors ambientals protegibles amb hàbitats i espècies d'interés comunitari recollits en l'annex I de la Directiva 92/43/CEE, com ara penya-segats amb vegetació de la costa mediterrània amb *Limonium spp.* endèmica, formacions baixes de *Euphorbia* pròximes als penya-segats, matolls termomediterranis, matolls halòfils mediterranis, halonitròfils, com també, dos hàbitats d'interés prioritari com són les estepes salines mediterrànies (*limonietalia*) i vegetació gipsícola ibèrica (*Gypsophiletalia*).

Així mateix, assenyalava que a la zona de la Renegà existixen altres valors botànics i paisatgístics protegibles, com és la pineda litoral més extensa i millor conservada de la província de Castelló, com també diverses espècies faunístiques incloses en l'annex I de la Directiva 79/409/CEE de conservació de les aus silvestres, que destaca particularment la presència d'una colònia estable de cormorans (*Phalacrocorax*).

En els diversos escrits presentats davant esta Institució, l'interessat pretén que s'elabore un Pla d'Ordenació de Recursos Naturals amb l'objecte que este instrument pugua prevaler davant l'actual ordenació urbanística vigent, com també la reclassificació d'estos sòls a no urbanitzable d'especial protecció i la declaració de l'espai com a paratge natural municipal, i realitzar la suspensió cautelar de l'execució dels programes actuals.

A la vista d'estes manifestacions vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Orpesa perquè ens aclarira la situació urbanística i ambiental de la zona, com també a la que aleshores s'anomenava Conselleria de Medi Ambient, i hui es denomina de Territori i Habitatge, per a confirmar la presència dels valors ambientals i determinar el grau de conservació ambiental de l'àrea.

Una vegada estudiats els informes corresponents, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que valorara la conveniència de realitzar una anàlisi específica de les característiques ambientals de l'entorn considerat, a l'efecte de la seua possible inclusió en la llista de llocs d'interés comunitari per a la seua posterior conversió, en cas que escaiga, en una Zona d'Especial Conservació de la Xarxa Natura 2000, i proporcionar en cas contrari a l'interessat i a esta Institució una justificació tècnica adequada de la seua no-integració en un espai d'estes característiques. La Conselleria va acceptar íntegrament la nostra recomanació.

Així mateix, vam recomanar a l'Ajuntament d'Orpesa que realitzara un estudi tècnic de les característiques ambientals de l'entorn, i en cas d'acreditar-se la rellevància dels valors paisatgístics i ambientals considerats per l'interessat, iniciara els tràmits oportuns

per a la designació de la zona com a paratge natural municipal, amb la corresponent aprovació d'un pla especial de conservació de la zona i revisió de la planificació diferida aprovada.

Alternativament, i en cas de no optar per això anterior, se suggeria que es considerara la iniciació d'un procés de revisió del planejament general, amb suspensió dels programes d'execució actuals, amb l'objecte d'incloure en la categoria del sòl no urbanitzable comú o d'especial protecció els sòls que disposen de les característiques ambientals a què es referix la Llei valenciana del sòl no urbanitzable, amb l'objecte de preservar una zona litoral encara verge de la pressió urbanística a la qual està sent sotmesa.

Respecte dels elements directament protegits que consten en l'entorn, i en particular les cavitats detectades, li recordem el deure legal de la seua preservació de conformitat amb el que estableix la Llei d'espais naturals protegits de la Comunitat Valenciana, i que ha d'adoptar totes les mesures que resulten necessàries per a aconseguir la seua conservació. Idèntica solució han de tenir els elements amb protecció cultural, i això d'acord amb el que preveu la legislació valenciana de protecció del patrimoni cultural.

L'Ajuntament d'Oropesa ens va remetre un informe en què justificava la impossibilitat d'acceptar la nostra recomanació en tots els seus termes.

Per concloure este epígraf, donem compte de la queixa núm. 030975, formulada per l'associació de veïns de l'Horta Muchavista del Campello, en la qual substancialment manifestaven la seua disconformitat amb la supressió del doble sentit de circulació de l'av. Jaume I, el respecte de la qual sí que estava previst en el projecte inicial de les obres. Com a conseqüència de la situació actual, i davant la inexistència d'un adequat traçat alternatiu per a suportar el nivell normal de trànsit rodat que tenia la carretera —el trànsit s'ha desviat per carrers secundàries—, havien aparegut, segons ens indicaven, problemes d'inseguretat —accés incontrolat de veïns que creuen la via fèrria per accessos indeguts, impossibilitat que els serveis d'emergència (ambulància, policia, bombers) puguen acudir amb rapidesa— i caos circulatori.

Vam dirigir un ofici a l'Ajuntament del Campello a fi de conèixer les actuacions administratives desplegades o projectades per a eliminar els problemes derivats de l'execució de la referida infraestructura ferroviària.

La comunicació rebuda de l'Administració afectada va ser posada de manifest als interessats, sense que en la data de tancament d'este Informe anual hagen formulat al·legacions a este.

1.1.3. Patrimoni històric, artístic i cultural

Durant este any 2003, i com a principals queixes en esta matèria, hem tingut ocasió d'intervenir en la investigació dels fets que afectaven a distints béns integrants del patrimoni cultural valencià. Així, anem a donar compte de l'intent de destrucció de la muralla del Raval Roig a Alacant; la declaració del nucli històric de Patraix com a zona de vigilància arqueològica i de l'execució del Pla Especial de Protecció del Conjunt Històric Protegit del Barri de Patraix a València; l'aprovació del Pla Especial de

Protecció de l'Illa de Tabarca; la iniciació de 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, la integritat de la qual es troba en perill per la construcció d'una carretera en els seus voltants; la rehabilitació de l'antic Hotel Palas a Alacant, i finalment, la incoació del procediment per a declarar com a bé d'interés cultural el Jardí Botànic de València, com també que la delimitació dels entorns de l'església de Sant Miguel i Sebastià i de l'esmentat Jardí.

Esta Institució no es cansa de repetir en totes i cadascuna de les seues intervencions que el patrimoni cultural valencià és un dels principals senyals d'identitat del nostre poble i el testimoniatge de la seua contribució a la cultura universal. Els béns que l'integren constitueixen un llegat patrimonial d'inalterable valor, la conservació i l'enriquiment del qual correspon a tots els valencians i especialment a les institucions i els poders públics que ho representen.

L'Administració autonòmica i les corporacions locals han d'intervenir de manera decidida i coordinada per a salvaguardar la seua integritat en totes aquelles accions o omissions que puguen posar en perill els béns que revestixen un interés historicoartístic, complint amb els clars mandats de la nostra Llei 4/1998, d'11 de juny, reguladora del patrimoni cultural valencià.

Iniciant l'exposició de les queixes, la decisió de l'Ajuntament d'Alacant d'aprovar la proposta de destruir la muralla del Raval Roig i les zones verdes frontals i adjacents sense tenir informes de la Regidoria de Cultura ni del departament d'arqueologia de l'Ajuntament ni del Patronat de l'Habitatge, i amb la veu en contra, segons manifestaven els veïns, del Col·legi d'Arquitectes d'Alacant, va propiciar l'admissió de les queixes referenciades amb els núm. 030036 i 030037.

L'Ajuntament d'Alacant ens va comunicar el següent: que no havia decidit encara, de manera definitiva, quina seria l'actuació en este mur; bé és veritat que existia un projecte ja adjudicat en què es recull la construcció d'un mur exterior a l'actual, però a hores d'ara s'està pendent de decisió, quant a la solució tècnica que es va a adoptar; el mur no té cap tipus de protecció legal actualment, i no obstant això i tenint en compte la seua proximitat a un fragment de la muralla defensiva de la ciutat, s'havia requerit l'oportuna autorització a la Direcció General de Patrimoni, i actualment estan pendents de resposta.

A la vista d'estes al·legacions, vam decidir tancar i arxivar l'expedient de queixa, tenint en compte que no vam observar 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.

En una altra de les queixes importants presentades l'any 2003, l'associació de veïns i cultural Patraix de València demanava la intervenció d'esta Institució per a tractar d'aconseguir, d'una banda, que l'Ajuntament reconsiderara la declaració del nucli històric de Patraix com a zona de vigilància arqueològica i, d'una altra banda, la prompta execució del Pla Especial de Protecció del Conjunt Històric Protegit del Barri de Patraix, aprovat definitivament en sessió plenària de 15 d'octubre de 1993, el Pla d'Etapes del qual encara no ha estat complert.

En el moment de redactar el present Informe Anual, i una vegada rebuts els corresponents informes, ens trobem pendents de dictar la corresponent resolució.

D'altra banda, en la queixa núm. 030629, es denunciava la possibilitat de considerar aprovat per silenci positiu el Pla Especial de Protecció de l'illa de Tabarca, ja que des de la seua exposició a informació pública el 3 de novembre de 2000 havien transcorregut més de sis mesos des del primer acord de la Comissió Informativa d'Urbanisme de 22 d'abril de 2002.

L'Ajuntament d'Alacant ens va informar que diversos representants municipals havien mantingut reunions amb l'Administració de Costes de l'Estat (Ministeri de Medi Ambient) i de la Comunitat Autònoma (Direcció General de Ports i Costes de l'antiga COPUT); com a resultat d'estes reunions s'està intentant conjugar els criteris de totes les administracions que han informat o opinat respecte al Pla Especial, una tasca que encara no ha conclòs satisfactòriament, per la qual cosa, des d'este Ajuntament s'intentarà reprendre l'activitat necessària per al desbloquejament de la situació de l'esmentat Pla Especial.

Davant la qual cosa, en l'àmbit competencial d'esta Institució, vam suggerir a l'Ajuntament d'Alacant que, amb la major diligència possible, esmenara les deficiències en qüestió respecte del projecte de Pla Especial de Protecció de l'illa de Tabarca i remetera l'expedient per a la seua resolució definitiva a la Conselleria de Territori i Habitatge.

En el moment de tancar este Informe Anual encara no hem rebut cap escrit en el qual l'Ajuntament manifeste l'acceptació o el rebuig del suggeriment realitzat per esta Institució, a fi de desbloquejar la situació del Pla Especial de Protecció de l'illa de Tabarca.

Idèntiques necessitats de coordinació administrativa també s'han apreciat durant la tramitació de la queixa núm. 031094, plantejada per un ciutadà que es queixava de la falta de contestació a les seues sol·licituds en les quals demanava la iniciació de 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, segons el seu parer, l'execució de les obres de la variant de la Carretera Nacional 332, tram Ondara-Verger, per part del Ministeri de Foment, afecten la integritat de l'immoble i un jaciment arqueològic existent als voltants de la torre.

En este cas, la integritat d'este bé d'interés cultural depén d'una adequada i eficaç coordinació entre el Ministeri de Foment i la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a qui esta Institució tindrà ocasió de dirigir les necessàries recomanacions per a aconseguir la protecció de l'immoble.

D'altra banda, en el nostre anterior Informe del 2002, pàg. 261, donàvem compte de la queixa núm. 020350, relativa a la situació de l'edifici Hotel Palas.

La comunicació rebuda de la Gerència Municipal d'Urbanisme de l'Ajuntament d'Alacant en què informava que el Ple Municipal, en la sessió que va tenir lloc el 13 de maig de 2003, va aprovar un conveni amb la Cambra de Comerç, que preveia l'adquisició per part d'eixa Institució de l'edifici de l'Hotel Palas, per a restaurar-lo i destinar-lo a nova seu comercial, i al seu torn l'adquisició per part de l'Ajuntament de l'edifici on en l'actualitat se situa la Cambra de Comerç, va permetre concloure la investigació iniciada referent a això, si bé vam demanar a l'Ajuntament que mantinguera informada a esta Institució sobre les actuacions i les decisions que anara adoptant amb relació a este assumpte.

Finalment, la Coordinadora Salvem el Botànic va presentar la queixa núm. 030757 davant la falta d'iniciació del procediment per a declarar el Jardí Botànic de València bé d'interès cultural i per a delimitar el seu entorn i el de l'església de Sant Miquel i Sant Sebastià.

Una vegada feta l'oportuna investigació, estem redactant la resolució en la qual recomanarem la prompta actuació de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

1.2. Gestió urbanística

1.2.1. Sobre l'exercici de la potestat de gestió urbanística

Els ciutadans afectats per les complexes operacions que es realitzen en l'execució i el desenvolupament de les determinacions fixades pels plans urbanístics, ens han traslladat les seues principals queixes durant este any 2003, les quals fan referència als temes següents: insuficient valoració de les propietats en els projectes de reparcel·lació, l'ocupació de sòl sense cap procediment expropiatori, l'incompliment per part de l'urbanitzador respecte de les seues obligacions de dotar les parcel·les dels adequats serveis urbanístics d'aigua, enllumenat i clavegueram per a 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 la necessitat d'una major transparència i claredat en la tramitació i adjudicació dels programes d'actuació integrada.

Hem considerat oportú seleccionar les següents queixes que ens han presentat els ciutadans al llarg d'enguany: l'execució subsidiària per part de l'Ajuntament de Bétera (València) i la liquidació definitiva d'obres d'urbanització davant l'incompliment de l'urbanitzador; la disconformitat amb la insuficient valoració d'un sòl urbà i la seua inclusió en un programa d'actuació integrada per a sòl urbanitzable a Xest (València); l'ocupació il·legal de diverses parcel·les sense expedient expropiatori a Elx (Alacant); la tramitació d'un programa d'actuació integrada al Campello (Alacant) i, finalment, el pagament de quotes d'urbanització en el municipi alacantí de la Vila Joiosa.

Doncs bé, començant per la primera, la societat de propietaris d'una urbanització de Bétera —queixa núm. 030115— sol·licitava la nostra intervenció per a aconseguir que l'Ajuntament complira amb el compromís adquirit en les seues actuacions prèvies, quant a l'execució subsidiària de les obres d'urbanització incomplides per l'urbanitzador, les quals afirmaven que no havien estat fetes íntegrament a pesar de tenir-les garantides o

haver-les abonats de manera efectiva; així mateix, assenyalaven la defectuosa execució de les obres realitzades.

Després de la necessària investigació dels fets denunciats, vam recomanar a l'Ajuntament de Bétera que acordara l'execució integral, i a càrrec dels propietaris, de les obres que preveia originàriament el projecte d'urbanització que va ser objecte d'execució subsidiària, si bé li vam suggerir que valorara com a alternativa la possibilitat d'utilitzar la via convencional de l'article 88 de la citada Llei, la Disposició addicional quarta de la Llei del sòl no urbanitzable valenciana i la sisena de la Llei reguladora de l'activitat urbanística, a l'efecte d'aconseguir mitjançant el consens amb els propietaris l'execució exclusiva de les obres d'urbanització determinants de la conversió de les parcel·les en solar, en les millors condicions de qualitat, econòmiques i temporals per als propietaris.

Així mateix, li vam recomanar que es verificara l'estat de les obres realitzades en la urbanització a l'efecte de comprovar la presència de deterioracions i efectuar les reparacions necessàries per a la plena satisfacció dels propietaris.

Estes recomanacions van ser ateses per l'Ajuntament de Bétera, qui va procedir a iniciar els tràmits pertinents per a la correcta resolució de l'esmentat expedient, va iniciar converses amb els afectats, va fer visites d'inspecció i va sol·licitar informes dels serveis tècnics municipals per a conèixer l'estat de les obres d'urbanització denunciades.

D'altra banda, i com ja hem avançat més amunt, la disconformitat amb la valoració efectuada en un immoble inclòs en el Projecte de reparcel·lació tramitat per a la Unitat d'Execució que integra els sectors 3, 4 i 5 de sòl urbanitzable residencial del PGOU de Cheste, va motivar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 030171.

De l'informe emés per l'Ajuntament de Cheste, al qual ens vam dirigir, es deduïa que l'interessat havia presentat al·legacions al projecte de reparcel·lació en les quals manifestava principalment que la valoració havia de fer-se tenint en compte la naturalesa del sòl com a "urbà", cosa que va ser desestimada per acord del Ple municipal en constatar la classificació d'este sòl com a "urbanitzable" de conformitat amb el que estableix el Pla General d'Ordenació Municipal.

Vam observar, no obstant això, que l'immoble de referència disposava de certs elements d'urbanització com són l'enllumenat públic, la pavimentació de calçada en la façana principal, proveïment d'aigua i sanejament, i subministrament d'electricitat. Va quedar constatat això anterior sobre la base de documentació gràfica que acompanyava l'interessat, com també mitjançant factures de la companyia d'electricitat i de la companyia gestora del servei municipal de proveïment d'aigua, en què s'inclouïa la quota de servei i consum d'aigua, de clavegueram i cànon de sanejament de la Generalitat Valenciana.

La controvèrsia es va centrar, per tant, a determinar si la valoració de l'immoble, amb independència de la seua quantificació específica, havia d'haver-se realitzat com a sòl urbà, o si per contra va ser correcta la seua valoració com a sòl urbanitzable, tenint a més en compte la seua possible condició prèvia de solar.

A la vista d'estes circumstàncies, vam recomanar a l'Ajuntament de Cheste que estimara la conveniència de realitzar una nova valoració de l'immoble com a urbà, tenint en compte la constància d'elements d'urbanització que acrediten amb claredat la condició de “sòl urbà” de conformitat amb el que estableix l'article 8 de la Llei estatal del sòl, plenament aplicable a la Comunitat Valenciana a causa de el seu caràcter bàsic.

D'altra banda, entenem que la parcel·la disposa dels elements bàsics que conformen la condició de solar segons la legislació valenciana, i no és rellevant la falta de l'encintat de voreres per a excloure esta situació tal com ha destacat la jurisprudència. En conseqüència, resultaria aplicable el que estableix l'article 9.2 de la LRAU, quant a la valoració com a “urbans” de sòls classificats d'una altra manera, i es tracta de sòls que originàriament tenien la condició de solar d'acord amb els elements d'urbanització determinants d'esta condició presents en la parcel·la de l'interessat.

De la mateixa manera, vam recomanar a l'Ajuntament que exonerara l'interessat en l'execució del Programa del pagament de les despeses d'urbanització dels serveis de què disposa l'immoble, ja que no resultaria equitatiu imputar els costos de la reparcel·lació i urbanització per igual a tots els titulars de drets en la unitat d'execució, en la mesura que l'interessat, a diferència d'uns altres, aporta elements d'urbanització ja consolidats.

Davant la no-acceptació de les recomanacions efectuades a l'Ajuntament, li vam dirigir un escrit en els termes següents:

“Quant a la primera de les recomanacions emeses, ens informen de l'absència de l'element d'urbanització “evacuació d'aigües”, un aspecte del qual no es tenia coneixement i es dóna compte de la constància en els rebuts del subministrament urbà de quotes girades per la taxa de clavegueram i cànon de sanejament. Són reproduïbles els nostres arguments quant a la innecessarietat que estiguen presents tots els elements d'urbanització a l'efecte d'establir la valoració d'un sòl com a urbà, tenint en compte la jurisprudència que els va ser posada de manifest en la nostra Resolució, vam advertir en el seu escrit motivació suficient sobre la seua posició sobre este particular, sense que escaiga que esta Institució realitzara cap manifestació addicional referent a això.

Suggerim no obstant això que reconsidere la seua posició quant a la segona de les nostres recomanacions, sobre l'oportunitat de valorar l'existència dels serveis de què disposa l'immoble en el procés d'execució del programa, a l'efecte de la no-imputació a l'interessat de les despeses que corresponguen a estos serveis. No observem en el seu escrit arguments concloents que facen variar la nostra posició, i reiterem referent a això el que estableixen les Sentències del TSJ de la Comunitat Valenciana de 28 de setembre de 2001 i 24 de gener de 2002.

La primera, quan declara vàlid l'acord de l'Ajuntament que, atenent al fet que la parcel·la en qüestió tenia enllumenat, subministrament d'aigües i clavegueram, l'exonera del pagament de despeses d'urbanització d'estos serveis, a pesar de formar part d'una unitat d'execució; i la segona quan assenyalava: “no resultaria equitatiu imputar els costos de la reparcel·lació i urbanització per igual a tots els recurrents que van aportar finques urbanitzades, que als altres propietaris de parcel·les sense urbanitzar”; tant en este com

en el supòsit anterior els terrenys afectats no tenien tots els elements d'urbanització propis de la classificació de sòl urbà.”

La nova comunicació rebuda del Consistori afectat ratificava la no-acceptació dels pronunciaments dirigits pel Síndic de Greuges, sobre la base de diversos arguments que, si bé podrien ser admissibles, no són compartits per esta Institució, per la qual cosa vam donar compte de les actuacions al firmant de la queixa i li vam comunicar la conclusió de la nostra intervenció.

No obstant això, el promotor de la queixa va interessar la reobertura de l'expedient i va sol·licitar que la conducta de l'Ajuntament de Cheste de no acceptar les recomanacions del Síndic de Greuges fóra considerada “hostil i entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges”; una pretensió que no va ser acollida per esta Institució sobre la base dels arguments següents:

“Com vosté sap, esta Institució no té capacitat per a fer complir forçosament les seues resolucions, atés que són les diferents administracions públiques les competents per a exercir les potestats que la legislació vigent els té atribuïdes, en el cas que afecta a vosté, les potestats urbanístiques.

La resolució que va ser emesa per esta Institució no ha estat acceptada per l'Administració, si bé esta ha manifestat diversos arguments que poden resultar admissibles encara que no siguen compartits. Entenem que esta conducta no queda en principi sotmesa al que estableix l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, segons la qual “la persistència d'una actitud hostil o entorpidora de la labor 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 de l'informe anual” que es presenta davant les Corts Valencianes.

L'apartat 2 del precepte, assenyala: “una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable no s'adoptaren per part de l'autoritat o el funcionari afectat les mesures oportunes en el sentit indicat o no informaren el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, aquell podrà posar en coneixement de la màxima autoritat de l'Organisme o Departament afectat i si escau, del president de la Generalitat, els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això anterior, tampoc obtinguera una resposta adequada, el Síndic ha d'incloure este assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, amb exprés esment dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat tal actitud”.

Esta Institució manté en totes les seues actuacions el criteri que les declaracions d'hostilitat han de fer-se davant la no-contestació de les resolucions emeses o bé quan la contestació no tinga absolutament un mínim fonament. En el cas que l'Administració conteste a la resolució manifestant una divergència de criteris amb els mantinguts en esta, no pot considerar-se que la seua actitud és hostil o entorpidora, encara que es farà constar esta actitud en l'informe anual davant les Corts Valencianes indicant tal circumstància.

Per tot el que hem dit més amunt, no podem fer una altra cosa que reiterar-li el que ja havíem indicat en els nostres anteriors escrits quant al seu dret a acudir als tribunals de justícia per a defensar la seua pretensió.”

Acabada la llarga exposició d'esta queixa, considerem oportú destacar l'acceptació per part de l'Ajuntament d'Elx de la nostra resolució dictada en l'expedient núm. 030310 en la qual denunciava que este consistori havia ocupat part de la finca propietat de la promotora de la queixa, per a executar diversos carrers d'esta localitat, sense tramitar el corresponent procediment d'expropiació i incorrent, en conseqüència, en una clara via de fet.

Vam recordar a l'Ajuntament d'Elx el deure legal de dictar resolució expressa respecte de les sol·licituds presentades per l'interessat, i d'aportar, en la mesura que l'interessat ho requerisca, els documents que acrediten les cessions realitzades al moment oportú per a l'execució dels vials que afecten la seua parcel·la.

També li vam suggerir que iniciara les actuacions necessàries per a adequar els assentaments que es troben en el Registre de la Propietat amb relació a la finca de l'interessat i els vials que l'afecten, tenint en compte les dades que consten en l'inventari de béns municipal, amb l'objecte de conformar la realitat registral amb la física actual, quan ambdós no coincidisquen, tal com sembla desprendre's de la informació rebuda per esta Institució.

D'altra banda, i encara que en este assumpte no vam dictar cap resolució per no apreciar cap irregularitat administrativa, sí que li vam dirigir a l'autor de la queixa núm. 030763 un escrit motivat en el qual li explicàvem les raons per les quals vam entendre correcta la tramitació d'un programa d'actuació integrada per part de l'Ajuntament del Campello (Alacant):

“L'expedient d'aprovació del Programa d'Actuació Integrada del Sector Fabraquer, com també el Pla Parcial i Homologació, es realitza de conformitat amb el procediment simplificat previst en l'article 48 de la LRAU. Segons este procediment, el particular que pretenga desenvolupar un sector del planejament pot depositar en l'Ajuntament una alternativa tècnica de programa, juntament amb els projectes de planejament i gestió, a través d'un protocol d'estos davant de notari.

Els anteriors documents són exposats al públic mitjançant publicació edictal de conformitat amb el que estableix l'article 46.3 d'esta Llei. Segons este precepte, l'edecte ha de ser publicat en un diari d'informació general de la Comunitat i en el *Diari Oficial de la Generalitat*. És important destacar que este precepte estableix que “no és preceptiva la notificació formal i individual als propietaris afectats”, si bé abans de la publicació de l'edecte és necessari formular un avís.

Existix discrepància quant a si este avís de data 24 d'octubre de 2000 va ser efectuat, cosa que afirma l'Ajuntament i nega l'interessat. Davant el supòsit que no haguera estat efectivament notificat, entenem que esta circumstància no vicia de nul·litat l'expedient atés que el mateix precepte estableix la innecessarietat de notificació formal, i en tot cas

l'interessat ha conegut immediatament la iniciativa quan amb data 20 de novembre de 2000 realitza una sol·licitud a l'Ajuntament en què demana còpia del Programa i el Pla Parcial. Com a conseqüència d'això anterior, efectua les al·legacions corresponents amb data 22 de desembre de 2000, amb la qual cosa entenem que esmena l'anterior omisió i impedis una eventual situació d'indefensió per desconeixement de l'actuació.

Posteriorment, l'expedient experimenta una modificació, quan, segons disposa l'acord de 29 d'agost de 2002, mitjançant el qual s'aprova provisionalment la planificació i la programació, la Corporació decidix unilateralment incloure modificacions en la proposta de programa, i requerix a este efecte la refundició d'estes modificacions en un document únic que hauria de traslladar-se als interessats perquè pogueren formular les corresponents al·legacions —el document de refundició va ser presentat amb data 4 de desembre de 2002.

L'acord de 29 d'agost de 2002 és notificat a l'interessat amb data 29 de gener de 2003, després de la presentació del document de refundició, i obri un termini d'al·legacions. El 14 de febrer de 2003 l'interessat presenta al·legacions i planteja la seua indefensió en l'expedient; l'Ajuntament li contesta que no existix eixa circumstància ja que se li ha donat trasllat de l'acord i s'ha obert un termini de 20 dies per a al·legacions que el mateix interessat va utilitzar. L'interessat va realitzar, a més, un segon escrit d'al·legacions amb data 4 de març de 2003, en què reitera la seua pretensió d'indefensió.

Les al·legacions presentades han estat resoltes mitjançant acord de 16 d'abril de 2003, que constituïx proposta de resolució, tant aquelles que tenen a veure amb els aspectes formals com les que s'estenen al fons de l'assumpte.

Referent a això, hem de realitzar les precisions següents:

L'alteració sobrevinguda del Programa i Planejament diferit està expressament prevista en l'article 47.1 de la LRAU. El precepte preveu que després de la informació pública i presentació de les al·legacions corresponents, l'Ajuntament pot aprovar el programa mitjançant la selecció d'una de les alternatives plantejades, “amb les modificacions que estime oportunes”. És a dir, que l'aprovació provisional pot incloure modificacions sobrevingudes per iniciativa del mateix Ajuntament. Evidentment, d'estes modificacions entenem, com reconeix el mateix Ajuntament, han de comunicar-se als interessats i donar-los un tràmit d'audiència.

Cal assenyalar que este tràmit no està expressament previst en la Llei per als instruments d'aprovació definitiva municipal com ara els plans parcials i programes, si bé cal deduir-lo de l'aplicació de les regles generals del dret administratiu amb l'objecte d'evitar la indefensió de l'interessat. A més, cal tenir en compte que l'article 38.2.A de la Llei, que es referix a plans d'aprovació definitiva autonòmica, estableix la innecessarietat de reiterar el tràmit d'informació pública quan en este procediment s'inclouen modificacions fins i tot substancials en el projecte, i per a estos casos n'hi ha prou amb la notificació d'estes als interessats que han acudit. Reconeix així, implícitament, la necessitat que es done oportunitat a estos perquè es pronuncien, cosa que s'ha fet i l'interessat ha realitzat les al·legacions corresponents.

D'altra banda, i quant a la possible omisió de notificació en determinats actes, entenem que esta circumstància no vicia de nul·litat este expedient, ja que estes irregularitats no han afectat el fons de l'assumpte ni li han creat indefensió, en la mesura que ha pogut vosté exercir el seu dret a la defensa mitjançant la presentació d'al·legacions que han estat preses en consideració encara que no distingides.

A este efecte cal recordar la consolidada jurisprudència segons la qual els defectes formals en el procediment administratiu, en les condicions previstes en l'article 63.2 de la Llei 30/92, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú només vicien de nul·litat la resolució en cas que s'ometen tràmits essencials per a la resolució de l'expedient amb desconeixement de les garanties de defensa.

Entre d'altres pot citar-se la Sentència del TS d'11 de juliol de 1988, que assenyala: «no tot defecte de forma, encara que existisca, duu necessàriament a la nul·litat de les actuacions i a la reposició de l'expedient al moment que es van cometre: perquè això es produísca cal que esta defectuosa actuació haja estat causa d'indefensió». Si insistíem en això anterior, la Sentència de 27 de desembre de 1990 indica: «el dret administratiu, en principi s'ha decidit, per un antiformalisme ponderat que, sense minvament ni fallida de la legalitat, permeta el desenvolupament de l'actuació administrativa conforme a normes i principis de celeritat i eficàcia, fins al punt que al vici de forma o de procediment no se li reconega ni tan sols una virtut invalidant de segon grau, anul·labilitat, més que en aquells casos excepcionals en què l'acte no tinga els requisits indispensables per a arribar a assolir la seua finalitat, es dicte fora del termini previst quan este tinga un valor essencial, o es produísca una situació d'indefensió. Tots estos supòsits acrediten que este vici, que no té força en si mateix i que és de naturalesa instrumental, només adquirix relleu propi quan la seua existència ha provocat una disminució efectiva, real i transcendent de garanties, i incidix així en la decisió de fons i altera eventualment el seu sentit en perjudi de l'administrat i de l'Administració mateixa».

Es tracta, per tant, d'una indefensió material i no merament formal, tal com el Tribunal Constitucional afirma en les Sentències 4/1982, 102/1987 i 35/1989, en què reitera que el que és rellevant és que se li haja privat dels mitjans legals suficients per a la defensa dels seus legítims interessos, que s'hagen eliminat o disminuït substancialment els drets que li corresponen privant-los d'una oportunitat real de defensar els seus legítims interessos.

Per indicar-li alguna Sentència recent del TS, pot servir la de 20 de maig de 2003, en la qual el Tribunal assenyala «no ha d'oblidar-se: que els defectes de forma només determinen l'anul·labilitat quan l'acte no tinga els requisits formals indispensables per a assolir la seua finalitat o quan done lloc a la indefensió dels interessats, i que esta regla, de relativització dels vicis de forma, que no determinen *per se* l'anul·labilitat, sinó només quan al vici s'afegix alguna d'estes conseqüències, és també predicable, almenys en procediments de naturalesa no sancionadora com el que ara ens ocupa, quan el vici o defecte consistix en l'omissió del tràmit d'audiència. Si qui no ha estat escoltat disposa de possibilitats de defensa d'eficàcia equivalent, l'omissió de l'audiència serà qualificada o haurà de ser-ho com una irregularitat no invalidant. En altres paraules, els vicis de

forma adquirixen rellevància quan la seua existència ha significat una disminució efectiva i real de garanties. La indefensió és així un concepte material, que no sorgix de la sola omisió de qualsevol tràmit. De l'omisió procedimental ha de derivar-se per a l'interessat una indefensió real i efectiva, és a dir, una limitació dels mitjans d'al·legació, prova i, en summa, de defensa dels propis drets i interessos”.

Per concloure amb este epígraf, donem compte de la queixa núm. 021414 (Informe Anual 2002, pàg. 273), relativa al fet que l'Ajuntament de la Vila Joiosa no ha donat compliment en els seus propis termes al que va disposar en el seu decret de 18 de març de 2002 respecte a descomptar l'import de les indemnitzacions que corresponen al ciutadà autor de la queixa del total que ha de pagar en concepte de quotes d'urbanització de la Unitat d'Execució núm. 1 de l'antic sector 16 —hui Pla Parcial 18.

Després del detallat estudi de la documentació que vam rebre, vam recordar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa el deure legalment exigible de donar compliment en els seus propis termes i amb caràcter immediat als decrets d'ajuntament que havien estat dictats.

Una vegada estudiada la contestació remesa per l'Ajuntament, vam considerar que el rebuig de la nostra resolució no estava suficientment justificat, ja que es limitava a reiterar, sense explicar cap motiu, “que, amb caràcter immediat, es girarien noves quotes a la mercantil en qüestió.”

En compliment del que disposa l'art. 29.2 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges, vam comunicar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa que la seua descrita actitud i informació facilitada es reflectiria en el nostre Informe Anual a les Corts Valencianes i així n'informem en este capítol.

Per a concloure amb este apartat, entenem oportú informar que tant la Conselleria de Territori i Habitatge, com l'Ajuntament del Verger (Alacant) van acceptar les recomanacions que vam formular amb motiu de la queixa núm. 030273, subscripta per una associació de veïns del Verger sobre la cèdula d'urbanització del Pla Parcial del Sector D-5 (El Bassot) el Verger (Alacant).

Esta associació havia presentat un escrit de queixa, en què denunciava que, segons el seu parer, el Pla Parcial del Sector D-5 (El Bassot) pretenia implantar uns usos —entre uns altres, clubs de cambres— que no s'ajustaven als autoritzats en l'ordenació urbanística del sector determinada per les normes subsidiàries.

En la seua opinió, en l'expedient d'homologació del Sector D-5, es recull com a ús fonamental (principal) el residencial, i com a usos extraordinaris (compatibles) els de comercial, oficines, de serveis, esplai, esportiu, cultural i religiós. En canvi, en el Pla Parcial es preveuen com a usos compatibles amb el residencial: comercial, bars, restaurants, hotels, aparta-hotels, discoteques, residències col·lectives, oficines, i similars.

A la vista de les al·legacions efectuades pels veïns i del contingut dels informes rebuts, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que ponderara l'oportunitat

d'exercir una adequada tutela sobre l'activitat de l'Ajuntament del Verger en el control de la legalitat de l'expedient de desenvolupament urbanístic del Sector D-5. La Conselleria va acceptar íntegrament la nostra recomanació.

1.2.2. Entitats urbanístiques de conservació

Ens trobem davant entitats de dret públic que, encara que compostes per particulars, vénen establides per a col·laborar amb una finalitat específicament urbanística, com és el de la gestió de conservació d'unes obres públiques.

Estes entitats tenen com a finalitat la conservació i el manteniment de les obres d'urbanització, dotacions, i instal·lacions dels serveis públics.

Des d'esta Institució seguim recordant a les administracions urbanístiques que, fora dels supòsits de constitució obligatòria legalment establits, cap propietari està obligat, en contra de la seua voluntat, a formar part d'una entitat de conservació que poguera constituir-se.

Un altre problema bastant habitual es produïx en aquells casos que els veïns sol·liciten que l'Ajuntament preste els serveis públics essencials com ara el clavegueram, l'enllumenat públic, la neteja i pavimentació viària, quan l'entitat urbanística de conservació, bé per haver-se dissolt, bé per qualsevol altre motiu, no proporciona adequadament estos serveis. En estos supòsits, amb la nostra intervenció, vam tractar de buscar fórmules i acords dels veïns amb l'Ajuntament per a garantir el dret constitucional a un habitatge digne.

En este sentit, informem de l'acceptació per l'Ajuntament de Nàquera (València) de la nostra resolució que li vam dirigir amb motiu de la queixa núm. 021131, ja relacionada en l'Informe Anual de 2002, pàg. 276.

L'associació de veïns autora d'esta queixa ens indicava que, en concloure l'obra civil, els propietaris inicials de les parcel·les afectades pel pla parcial van tractar de cedir a l'Ajuntament les obres d'urbanització, les quals es trobaven concloses fa més de vint anys, però estes no havien estat rebudes per l'Ajuntament per considerar que no s'ajustaven al que havia estat projectat o que les instal·lacions no estaven en condicions per a ser assumides.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Nàquera ens va indicar que estava prenent les mesures necessàries per a aconseguir un conveni que permetera la recepció de les obres d'urbanització per part de la Corporació i, per tant, la conseqüent desaparició de l'entitat urbanística de conservació.

Ateses estes circumstàncies, vam recordar a l'Ajuntament el deure legalment establert de dictar resolució respecte del recurs d'alçada interposat pels ciutadans promotors de la queixa, com també del deure de fiscalitzar adequadament la periodicitat, criteris i conceptes de la liquidacions de les quotes de conservació que gire l'entitat urbanística de conservació de referència als propietaris afectats, amb la finalitat que estes quotes s'ajusten al que hi ha disposat, referent a això, en els estatuts d'esta entitat.

Així mateix, li vam suggerir que remetera a l'associació promotora d'esta queixa informació detallada sobre les concretes causes que impediexen de moment la recepció municipal de les obres d'urbanització referides i sobre l'estat d'elaboració del conveni que pretén subscriure's referent a això, entre este Ajuntament i l'esmentada entitat de conservació.

1.3. Disciplina urbanística

Són molt nombroses les queixes tramitades per esta Institució en la qual 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 s'arriben a dictar— per part dels propietaris, els quals, en més ocasions que les desitjables, ni tan sols són sancionats, i es genera una permissivitat preocupant.

Esta Institució manté que la disciplina urbanística transcendix del que poguera considerar-se un pur problema de construccions i llicències que han de ventilar els interessats amb l'Administració; en l'urbanisme es troba, 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, en la certesa i en el bé comú, després, mitjançant actes injusts, s'incomplisquen; generalitzat l'incompliment, és difícil saber on es pot arribar.

Aquella passivitat esmentada més amunt, també ve provocada per una evident falta d'actualització dels mecanismes posats a la disposició de les administracions urbanístiques per a protegir la legalitat urbanística; dit en altres paraules, a la nostra Comunitat Valenciana, excepte algunes qüestions puntuals contingudes en la LRAU (disposició addicional novena i onzena) i en la Llei 4/1992, de 5 de juny, de sòl 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.

El que hi ha disposat en la disposició addicional onzena de la LRAU no ha estat dut a este efecte fins a hores d'ara: “en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i fins l'aprovació d'una llei autonòmica reguladora de les infraccions urbanístiques (...)”. No existix encara esta llei.

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, sense obtenir les necessàries llicències d'obres i activitat qualificada, continuen funcionant a través de fet i generen greus molèsties als ciutadans afectats.

1.3.1. Informació urbanística

Respecte a esta matèria, esta Institució, de forma sistemàtica, crida l'atenció a les autoritats públiques perquè tinguen en compte que l'art. 105.b de la Constitució reconeix el dret dels ciutadans a accedir als arxius i registres administratius.

No mereix cap dubte que este dret es troba 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 (quan l'accés als arxius i registres públics implica una potestat de participació del ciutadà i facilita l'exercici de la crítica del poder) i a l'Estat de dret (quan este accés constituïx un procediment indirecte de fiscalitzar la submissió de l'Administració a la llei i de permetre amb més eficàcia el control de la seua actuació).

Enguany volem enaltir com a més significatives els casos d'algunes denegacions injustificades d'informació urbanística respecte als plànols i llicències de construcció, respecte a la normativa urbanística continguda en els plans i sobre el règim jurídic i la programació aplicable a uns terrenys.

Així doncs, respecte a la primera qüestió, informem que l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida (València), en la data de tancament del present Informe Anual a les Corts Valencianes, no ha dirigit cap escrit en què conste l'acceptació o, si escau, les raons que estime per a no acceptar la resolució que li vam dirigir amb motiu de la queixa núm. 030661, sobre accés a informació urbanística formulada per la Coordinadora Ecologista CEVA Vall d'Albaida.

Esta associació va presentar un escrit de queixa en el qual manifestava que l'Ajuntament no li permetia l'accés als plànols de construcció de determinades habitatges situats en terreny forestal, com també de la llicència d'obres corresponent, i això de conformitat amb el que preveu la Llei 38/1995, de 12 de desembre, d'accés a la informació en matèria ambiental.

L'Ajuntament ens va indicar que tenia a la disposició dels reclamants la referida documentació per al seu estudi o revisió, si bé no permetria l'accés als plànols per ser estos documents de caràcter nominatiu i per tant no susceptibles de ser traslladats a qui no ostenten interessos legítims o drets subjectius afectats, i això de conformitat amb el que estableix l'article 37.3 de la Llei 30/92. L'Ajuntament considera que estos documents afecten la intimitat i el dret al domicili de les persones, uns drets constitucionalment emparats.

Quant al fons de la pretensió, és a dir, respecte a si cal permetre o no l'accés, vam estimar que l'interessat té dret a accedir a la llicència d'obres quan este document, com a acte reglat de disciplina urbanística que es dicta en aplicació de la planificació general i derivada, té un caràcter eminentment públic sense perjudi del seu caràcter nominatiu, sent 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 del sòl i ordenació urbana de 26 de juny de 1992, declarat expressament vigent per la Disposició derogatòria de la Llei 6/1998, de 13 d'abril.

L'accés a la llicència queda emparat, al seu torn, amb caràcter general, en l'article 37.1 de la Llei 30/92, de 26 de novembre, i es tracta d'un procediment ja acabat pel qual es va adjudicar la llicència, i no s'observa que concórreguen elements relacionats amb la intimitat o el dret al domicili que impedisquen proporcionar esta informació, un aspecte que efectivament sí que pot concórrer en el cas de l'accés als plànols de la construcció.

En conseqüència, vam recordar a l'Ajuntament d'Atzeneta d'Albaida el deure legal de resoldre expressament la sol·licitud d'accés a la informació urbanística formulada per l'interessat, i de permetre l'accés a la llicència d'obres de la citada construcció.

Per altra banda, l'autor de la queixa núm. 030730, s'havia dirigit sense èxit a l'Ajuntament de Carlet (València) per a obtenir diversa informació urbanística sobre el Pla Especial del Polígon Industrial "Ciutat de Carlet".

Vam demanar el corresponent informe a l'Ajuntament, amb advertiment exprés del que disposa l'art. 84.3 de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística, i en l'art. 177 del Reglament de Planejament de la Comunitat Valenciana:

"Amb independència del que hi ha regulat en els números anteriors, els ajuntaments tenen l'obligació d'informar per escrit a qualsevol sol·licitant respecte a la classificació, qualificació i programació urbanística dels terrenys, en el termini d'un mes.

Tots els Plans aprovats, en tramitació o pendents d'aprovació, amb les seues normes i catàlegs, seran públics i qualsevol persona podrà en tot moment consultar-los i informar-se'n i obtenir-ne còpia en l'Ajuntament".

Vam recomanar a l'Ajuntament de Carlet que foren ateses degudament les sol·licituds d'informació urbanística que li havien estat formulades per l'autor de la queixa sobre la normativa inclosa en el referit instrument de planejament.

L'Ajuntament va acceptar íntegrament la nostra recomanació i va proporcionar a l'interessat la informació sol·licitada.

Concloent amb este apartat, l'Ajuntament de Xixona (Alacant), en compliment de la nostra resolució, va informar als autors de les queixes núm. 021672 i acumulades 021875 i 021876 (Informe Anual 2002, pàg. 278), sobre les normes urbanístiques contingudes en el document d'Homologació del Pla General referides al sòl no urbanitzable, com també va facilitar còpia dels plànols de classificació del sòl.

Els ciutadans promotors de les referides queixes havien efectuat visites a esta Institució i havien insistit especialment en la circumstància que l'actuació administrativa no els facilita còpia de la documentació corresponent a l'expedient d'Homologació, el que els comporta una clara situació d'indefensió i incompliment de la legalitat urbanística vigent, atés que no poden tenir accés a la còpia de la documentació exposada al públic, i això a més remetent-los l'Administració a una copisteria, situada en una població distinta.

Així les coses, vam recomanar a l'Ajuntament de Xixona que atenguera les consultes que li han estat formulades, i les notificara en un termini no superior a un mes, i en donara trasllat als particulars, per fotocòpia, la normativa d'aplicació, tot això sense perjudi que, de resultar necessària l'ampliació de dades pels particulars, pugui requerir-se primerament l'esmena pertinent.

1.3.2. Responsabilitat per actes urbanístics

Els ciutadans injustament afectats per les accions o omissions de les administracions urbanístiques tenen dret a ser indemnitzats en els seus béns i drets pels danys i perjudis que se'ls causen, tal com garanteix l'art. 106.2 de la Constitució.

Esta responsabilitat objectiva pot derivar tant d'actituds passives de l'Administració, això és, danys que es produeixen a tercers quan no s'intervé en els assumptes en els quals s'ostenten competències irrenunciables, com de comportaments positius, és a dir, l'atorgament de llicències o autoritzacions que no s'ajusten a la legalitat i que també produeixen injustament perjudis a terceres persones.

Enguany volem cridar l'atenció sobre dos expedients de queixa: en el primer, es denuncia la passivitat de l'Ajuntament per a garantir la seguretat d'un immoble a València que amenaça amb esfondrar-se i, en el segon, se significa l'atorgament d'una cèdula d'habitabilitat a un habitatge a València que no reuneix les condicions necessàries per a això.

Doncs bé, respecte a la primera situació, l'autor de la queixa núm. 030044, ens manifestava la seua preocupació davant la falta de constatació municipal de la seguretat de les obres de reparació del forjat, presumptament realitzades en un immoble a València.

Examinada la documentació remesa per l'Ajuntament de València vam poder constatar la incertesa existent entorn de la realització correcta de les obres de reparació del forjat, ja que l'adequació d'estes a la llicència i la seua correcta execució no ha estat comprovada pels tècnics municipals, de manera que seria necessari requerir al propietari de les obres realitzades l'aportació d'un certificat tècnic amb visat col·legial per a demostrar la seguretat de la reparació efectuada en el forjat i, si escau, ordenar la realització dels treballs necessaris per a garantir la seguretat de l'immoble.

D'acord amb això anterior, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació en el sentit que s'ordenara, amb urgència i de forma immediata, la comprovació de la seguretat de les obres de reparació realitzades en el forjat de l'immoble i, si escau, es disposara la realització dels treballs precisos per a garantir la seguretat de l'edifici.

Quant a la segona queixa que volem emfatitzar, la núm. 030662, es referix a l'atorgament indegut per part de l'Ajuntament de València d'una cèdula d'habitabilitat a un habitatge de renda lliure que no reuneix els requisits necessaris per a obtenir-la.

Les deficiències constructives denunciades consistixen que els fums, gasos i olors de la campana extractora de la cuina no són expulsats a l'exterior de l'habitatge, sinó a

l'interior d'un safareig tancat per làmines que impedisquen l'eixida del fum i que, com que l'habitatge no té un altre espai hàbil per a això, tampoc pot ser utilitzat per a estendre la roba.

La normativa sobre habitabilitat, disseny i qualitat dels habitatges declara que són responsables de l'aplicació d'estes normes en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, dins les seues respectives atribucions i competències, els professionals redactors de projectes d'edificació; les entitats o corporacions que intervinguen preceptivament en el visat, supervisió o informe d'estos projectes, en la concessió de llicències d'obra, cèdules d'habitabilitat —l'Ajuntament de València— o permís d'ocupació; i els professionals i tècnics que les dirigisquen.

Dit en uns altres termes, l'Ajuntament de València, abans d'atorgar la corresponent cèdula d'habitabilitat es troba obligat a comprovar que l'habitatge complix amb totes i cadascuna de les normes d'habitabilitat, disseny i qualitat d'esta, ja que, en cas contrari, si s'aprecien defectes constructius, la cèdula d'habitabilitat no pot concedir-se.

Sobre la base d'estes consideracions, estem en l'espera de rebre una contestació a la recomanació dirigida a l'Ajuntament de València amb l'objectiu que, previs els tràmits oportuns, 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 disposara la reparació dels defectes constructius que té i indemnitze els danys i perjudicats causats a la seua propietària.

1.3.3. Llicències urbanístiques

Abordem en este apartat l'examen d'aquells casos en els quals es concedixen indegudament llicències d'obres que no s'ajusten a la normativa urbanística.

En les nostres intervencions, vam recordar als ajuntaments que, en cap cas, 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 és un acte reglat, i escau la seua concessió si s'ajusta a la legalitat, i la seua denegació si no s'ajusta a la legalitat, i en cap cas, repetim, es pot emparar que es concedisca una llicència d'obres comparant-la amb la concedida a altres persones si esta concessió haguera vulnerat la legalitat, supòsit este últim també molt freqüent en la pràctica.

Esta Institució també ha explicat a molts ciutadans que la il·legalitat de la concessió d'una llicència d'obres, en cap cas pot legitimar que es concedisca una altra llicència il·legal.

Si extraiem les queixes més rellevants de les quals volem donar compte, ens referirem a la realització d'unes obres emparades en una llicència disconforme amb el pla urbanístic en vigor i a la construcció irregular d'uns garatges que no s'ajusten als termes de la llicència d'obres concedida al moment oportú.

En este sentit, quant al primer cas, l'autor de la queixa núm. 030403 ens denunciava la realització d'unes obres a Tàrbena (Alacant), les quals, segons sembla, tenien una

llicència que s'havia concedit en contra de les determinacions urbanístiques de les normes subsidiàries de planejament, ja que s'havia edificat una altura més de la permesa.

Durant la substanciació de la queixa, ens vam veure obligats a suspendre la seua tramitació, en interposar un recurs contenciós administratiu sobre els mateixos fets exactament que estaven sent investigats per nosaltres.

No obstant això, destaquem la remissió d'un escrit a la Presidència de les Corts Valencianes en els següents termes:

“El Sr. alcalde de l'Excm. Ajuntament de Tàrbena dirigix escrit, amb registre d'entrada el 4 de novembre de 2003, a la Presidència de les Corts Valencianes, en el qual, després d'indicar que esta Institució ha facilitat a l'autor de la queixa núm. 030403 una documentació urbanística prèviament denegada per l'Ajuntament, sol·licita que “estimant que s'han vulnerat greument les normes de la Llei de règim jurídic i procediment administratiu comú relatives a l'accés a la documentació per part dels funcionaris responsables del Síndic de Greuges, siguen depurades les responsabilitats que pugua haver-hi per a evitar que estos fets es puguen tornar a reproduir.”

Respecte a l'objecte de la queixa, esta és presentada per un veí de Tàrbena, el qual ens exposa en el seu escrit de data 3 d'abril de 2003 que, just enfront del seu habitatge, altres veïns de la localitat, que ens identifica amb les seues dades personals, estan realitzant unes obres presumptament il·legals en elevar l'edifici que estan construït en una altura més de les dos màximes permeses per les normes subsidiàries de Tàrbena actualment en vigor.

Requerida diversa documentació a l'Ajuntament, mitjançant escrit remès pel secretari amb data 25 de juliol de 2003 (registre d'eixida 397), ens envien còpia de la llicència provisional d'obres —concedida mitjançant Decret d'Ajuntament de 16 de maig de 2003, a pesar de reconèixer expressament en la mateixa llicència que “les obres en curs d'execució són incompatibles amb l'ordenació urbanística vigent, però compatibles amb el Pla General en fase d'aprovació definitiva” —; còpia d'una declaració jurada subscripta pels veïns constructors, les dades personals dels quals ja coneixia l'autor de la queixa; informe emés el 14 de maig de 2003 per l'arquitecte tècnic municipal, en el qual advertix que “vist el projecte bàsic presentat, d'acord amb el que disposen les normes subsidiàries de Tàrbena en vigor, el projecte incomplix l'article núm. 20, Zona Extensiva (Ciutat Jardí)”; còpia d'un informe d'un arquitecte, de 13 de maig de 2003, en el qual conclou afirmant que “el projecte ressenyat és compatible amb el planejament en tramitació i incompatible amb el vigent”; i, finalment, còpia de l'acord d'iniciació de l'expedient sancionador incoat mitjançant Decret d'Ajuntament de 26 de juny de 2003.

Doncs bé, el Sr. alcalde de Tàrbena entén que esta documentació que ens va enviar el secretari de l'Ajuntament, en la mesura que coincidix en part amb la qual ell li havia denegat a l'autor de la queixa mitjançant Decret de 20 de juny de 2003, per entendre que no tenia la condició d'interessat en l'expedient i que el este contenia dades relatives a la intimitat de les persones, no hauria d'haver estat comunicada a l'autor de la queixa per

part d'esta Institució, segons les normes de la Llei de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Amb caràcter previ, caldria recordar que esta Institució, com a Alt Comissionat de les Corts Valencianes, designat per estes, per a la defensa dels drets i llibertats compresos en els Títols I de la Constitució i de l'Estatut d'Autonomia, no és una Administració Pública, de manera que, en la seua actuació, es regix per la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, i no, en canvi, per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (art. 2.1).

En este sentit, la documentació remesa pel secretari de l'Ajuntament mitjançant escrit de 25 de juliol de 2003 va ser comunicada a l'autor de la queixa, en compliment del que disposa l'art. 30.1 de la Llei 11/1988, que ens regula: “El Síndic de Greuges ha de comunicar a l'interessat el resultat de les seues investigacions i gestió, com també les respostes que haguera donat l'Administració o funcionari implicat, llevat del cas en què estes, per la seua naturalesa, foren considerades com de caràcter reservat o declarades secretes”.

Però és que, i encara més, fins i tot en la mera hipòtesi que esta Institució es regira per la Llei 30/1992 —que no és el cas—, l'autor de la queixa, el dret de propietat del qual (art. 33 CE) es troba afectat per una construcció que s'està alçant just enfront del seu habitatge i que, segons sembla, supera l'altura màxima permesa, tindria la condició d'interessat en els expedients de concessió de llicència i sancionador, d'acord amb el que disposa l'art. 31.1.b) de la Llei 30/1992: “Els quals, sense haver iniciat el procediment, tinguen drets que puguen resultar afectats per la decisió que en este s'adopte”.

Com que tenia la condició d'interessat —una condició jurídica encara més protegida que la de particular o ciutadà que exercix l'acció pública en matèria urbanística (art. 304 RDL 1/1992, de 26 de juny, Text refós de la Llei sobre règim del sòl i ordenació urbana) o que pretén accedir als arxius i registres que contenen dades referents a la intimitat de les persones (art. 37 de la Llei 30/1992)—, a l'empara del que disposa l'art. 35.a) del mateix text legal, tindria “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 estos” —entre d'altres, Sentències del Tribunal Suprem de 30 de novembre de 1998, 2 de març de 1999 i 15 de juliol de 2002.

Finalment, queda indicar que, a través de l'escrit dirigit pel Sr. alcalde de l'Ajuntament de Tàrbena a la Presidència de les Corts Valencianes, esta Institució ha tingut coneixement per primera vegada de la pendència d'un procediment judicial sobre els mateixos fets que s'està substanciant pel jutjat contenciós administratiu núm. 4 d'Alacant (actuacions 242/03), per la qual cosa, en aplicació del que disposa l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, s'ha resolt la suspensió de la tramitació de l'expedient de queixa.”

Quant a la segona problemàtica de la qual volem donar compte, això és, la relativa a la realització d'obres que no s'ajusten i incomplixen les condicions de la llicència concedida, vam tenir ocasió d'investigar els fets denunciats en l'expedient núm. 021460

(Informe Anual 2002, pàg. 290) i emetre unes recomanacions que van ser acceptades per l'Ajuntament del Pinós (Alacant).

En l'escrit de queixa, cinc veïns de la localitat denunciaven que l'execució material d'unes places de garatge, adquirides en una promoció de nova planta, no s'adjuntava als plànols que es trobaven en el projecte d'execució d'acord amb el qual es va obtenir la llicència municipal, i es va produir la situació següent: resulta impossible maniobrar el vehicle sense envair les places alienes; els vehicles sobreixen de la plaça pròpia envaint la zona de rodament, ja que no hi ha una altra manera d'aparcar; el propietari de la plaça núm. 2 s'exposa al risc de col·lisió, en trobar-se la seua plaça pegada a la rampa d'accés; els propietaris de les places restants no poden eixir de l'aparcament de cara i han de traure el vehicle marxa arrere i, finalment, la mala terminació de la rampa d'accés, fregant els baixos de tots els vehicles.

Davant esta situació, vam recordar a l'Ajuntament del Pinós el deure previst en la legislació vigent d'exigir al promotor del garatge en qüestió que sol·licite la preceptiva llicència municipal de primera ocupació, i li vam recomanar que, simultàniament, requerira la promotora a fi que realitzara les obres o instal·lacions necessàries amb l'objecte que el garatge executat s'adeqüe al que preveia el projecte tècnic que va servir per a concedir-li la llicència municipal d'obres, i notifique amb l'antelació suficient als propietaris de les places a fi d'evitar-los, en la mesura que siga possible, la major quantitat de molèsties i queden degudament assabentats.

1.3.4. Ordres d'execució

En la labor d'informar i il·lustrar els ciutadans sobre els seus drets, i en el treball de recordar a l'Administració el compliment de les seues obligacions urbanístiques, des d'esta Institució hem insistit en la necessitat de garantir l'aplicació real i veritable, a fi de preservar una elevada qualitat de vida urbana, del deure, per part dels propietaris de terrenys, construccions i edificis de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, realitzant els treballs i les obres necessaris per a conservar o rehabilitar en estos les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.

A més, volem insistir en l'obligació municipal d'acordar, d'acord amb l'interés públic concurrent, l'execució subsidiària d'estos treballs en aquells casos més greus en els quals els propietaris incomplixen sistemàticament les ordres d'execució.

A continuació anem a exposar els casos de què hem tingut notícia durant l'any 2003: en el primer, es tracta d'una vorada en mal estat en un camí, la titularitat pública o privada del qual no apareix del tot clara i, en el segon, informem del deplorable estat higienicosanitari en el qual es troba una edificació en la qual s'exercix una activitat qualificada que no té la preceptiva llicència municipal.

La falta de seguretat en un tram del camí "Els curiosos" d'Elx (Alacant) va ser objecte de la queixa núm. 030098, en la qual vam formular a l'Ajuntament d'Elx una resolució que va ser acceptada en la seua totalitat.

Segons informaven els tècnics municipals, la vorada del camí podria ser potencialment perillosa per a la circulació rodada, ja que el viari esmentat permet una velocitat considerable dels vehicles que transiten i no admet el seu encreuament, atés que el viari és de doble direcció.

A la vista d'estes afirmacions, esta Institució va entendre que, davant el potencial perill que concorre per l'execució de la vorada objecte d'este expedient, caldria adoptar la resolució corresponent amb caràcter urgent per a la salvaguarda de la seguretat de vianants i conductors que circulen pel camí, de manera que vam recomanar a l'Ajuntament d'Elx que emetera una ordre d'execució al propietari del terreny on se situava la vorada, reguladora de l'activitat urbanística, estableix com a deure dels propietaris de terrenys mantenir-los en adequades condicions de seguretat, i resulta exigible este deure mitjançant l'oportuna ordre d'execució municipal; o bé, reconduint la possible actuació municipal en l'ordenació del trànsit este viari, en l'àmbit competencial municipal previst en la legislació vigent sobre trànsit i seguretat vial o qualsevol altra legislació que siga aplicable.”

El Consistori il·licità ens va remetre còpia de l'ordre d'execució dictada, a l'efecte de garantir la seguretat en el camí dels Curiosos, de conformitat amb les recomanacions realitzades per esta Institució.

Per altra banda, l'existència d'un colomer a la localitat valenciana de Sueca, segons sembla sense llicència d'activitats qualificades, i generador de greus molèsties i d'una situació d'insalubritat evident en el veïnat, va ser objecte de la denúncia plantejada en la queixa núm. 031151.

La interessada, que tenia el seu habitatge als voltants del lloc on s'exercia l'activitat de colombicultura, adjuntava a la seua queixa còpia de la resolució dictada per l'Ajuntament de Sueca en la qual s'instava el propietari del colomer a clausurar la seua activitat, i se li donava un termini de 15 dies per a la retirada dels coloms i se li advertia que, si ho incomplia, s'acordaria l'execució subsidiària de l'acte, com també la iniciació del corresponent expedient sancionador.

En la data de tancament del present Informe anual, prossegueix la tramitació de l'expedient.

1.3.5. Els il·lícits urbanístics

Com ja hem afirmat en la introducció al capítol de disciplina urbanística, desgraciadament, són molt freqüents les denúncies que rebem dels ciutadans afectats per la comissió d'infraccions urbanístiques davant les quals els ajuntaments no reaccionen amb la deguda eficàcia.

El supòsit més habitual el constitueix la realització de construccions sense llicència o amb incompliment dels termes de la llicència concedida.

Des d'esta Institució pretenem despertar la consciència de les autoritats locals i autonòmiques sobre la imperiosa necessitat d'actuar decididament per a tallar la comissió generalitzada d'infraccions urbanístiques, sobretot, en sòl no urbanitzable comú o d'especial protecció, a fi de garantir la protecció eficaç del medi ambient.

Els ciutadans afectats es desesperen per la tardança o passivitat de molts ajuntaments que no reaccionen davant les denúncies, no ja imposant les corresponents sancions, sinó, el que és més important, ordenant la demolició d'allò construït il·legalment, evitant la seua consolidació com a construccions que queden 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 que es cometen les infraccions més greus.

I tot això ho diem sent conscients que els recursos humans i econòmics de moltes corporacions locals són molt limitats; entenem que aquí és on poden ocupar un paper molt important l'auxili financer i tècnic per part de les diputacions provincials i la Conselleria de Territori i Habitatge.

Quant a les queixes més significatives que ens han plantejat els ciutadans durant este any 2003, estes fan referència a supòsits de diversa índole: així, unes preveuen supòsits d'obres sense llicència; unes altres, versen sobre la realització d'obres il·legalitzables; en altres casos, l'Ajuntament intervé, però no reacciona enèrgicament davant l'incompliment de ees seus ordres; també hem investigat algun cas en el qual l'Ajuntament adopta decisions que després no es preocupa que es complisquen efectivament i, finalment, aquells supòsits que únicament s'imposen multes sense ordenar la demolició de les obres il·legals.

D'esta manera, la realització d'unes obres, presumptament il·legals, consistents, entre altres qüestions, en l'incompliment de les alineacions del planejament en l'edificació d'uns bungalows en el carrer Xorta d'Alacant va ser la qüestió plantejada en les queixes núm. 030038 i 030402, que van ser acumulades.

Una vegada fets els esbrinaments necessaris, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, previ informe tècnic municipal sobre la legalitat de les obres de construcció d'una volada de 2,5 metres d'altura, disposara, si escau, la incoació dels oportuns expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador.

En la data de tancament del present Informe Anual no consta l'acceptació o, si escau, les raons per a no acceptar la recomanació realitzada a l'Ajuntament d'Alacant.

D'altra banda, l'Ajuntament de Crevillent (Alacant) va acceptar, en tots els seus termes, els pronunciaments realitzats per esta Institució amb motiu de la queixa núm. 030096; l'autor de la queixa manifestava la seua disconformitat amb els expedients sancionadors substanciats amb motiu de la col·locació en la via pública d'un cartell publicitari i una caseta informativa; l'interessat plantejava l'existència de diversos supòsits comparables en el municipi en els quals no es va adoptar la mateixa mesura que li ha estat imposada, considerant-se comparativament agreujat.

Referent a això hem d'indicar que la possible presència de situacions de tolerància o inactivitat de la Corporació davant de situacions similars no és obstacle perquè siga obligatori el compliment de la legislació urbanística, i per tant per a l'aplicació si escau de les potestats administratives de restauració de la legalitat urbanística i sanció de conductes.

El principi d'indisponibilitat de la competència recollit en l'article 12.1 de la LRJPAC obliga l'Administració a actuar les seues potestats en aplicació del principi de legalitat, de manera que no pot objectar-se, sinó més aviat exigir-se, que l'Administració actue en tots els supòsits en què observe irregularitats urbanístiques. Esta intervenció haurà d'estendre's per igual a tot supòsit en què es donen les condicions legalment exigides; tot això, lògicament, dins les possibilitats i els mitjans de què dispose la Corporació.

Per això, vam recordar a l'Ajuntament de Crevillent el deure legal d'extremar el seguiment de situacions comparables a la plantejada per l'interessat que existisquen o puguen existir en el futur en el terme municipal, i que adopte davant d'estes les mesures de restauració de la legalitat urbanística que escaiguen, i també que inicié els corresponents expedients sancionadors, el que es planteja amb la finalitat de no generar greuges comparatius en els ciutadans efectivament sancionats.

El compromís de l'Ajuntament d'extremar el seguiment de les infraccions urbanístiques, i d'adoptar les mesures de restauració de la legalitat urbanística escaients davant d'estes, inclosos els corresponents expedients sancionadors, va determinar el tancament i l'arxivament de la queixa de referència.

Una altra queixa que volem esmentar especialment és la presentada per la propietària d'un habitatge a Torrevieja (Alacant) que va acudir a esta Institució com a part perjudicada per la realització d'unes obres sense llicència, i denunciava la passivitat municipal d'acordar la demolició d'estes —queixa núm. 030365.

Després de l'oportuna investigació es va poder constatar que si bé és cert que, mitjançant un decret d'Ajuntament, es va ordenar la suspensió immediata de les obres d'execució i es va requerir el presumpte infractor perquè sol·licitara la corresponent llicència —qui no ha complit ni una cosa ni l'altra—, no ho és menys que les obres s'han acabat, i que, a pesar de la contundència de l'informe evacuat pel perit municipal respecte a la impossibilitat de legalitzar les obres, no consta entre la documentació remesa que s'haja ordenat la demolició d'estes, amb l'advertiment d'execució subsidiària municipal a costa de l'obligat, ni l'obertura del corresponent expedient sancionador per la comissió d'una infracció urbanística consistent en la realització d'obres no legalitzables sense llicència.

Així les coses, si bé esta Institució no pot deixar de reconèixer i entendre les dificultats municipals per a reaccionar amb promptitud davant tots els il·lícits urbanístics que es cometen en el terme municipal, tampoc pot obviar-se l'obligació legal que recau sobre les autoritats locals per a restablir la legalitat urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres, per la qual cosa vam recordar a l'Ajuntament de Torrevieja el deure legal de resoldre, com més aviat, els expedients de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, i ordenar al presumpte

infractor la demolició de les obres il·legalitzables, sota prevenció que, en cas d'incompliment, s'executaran subsidiàriament per l'Ajuntament a costa de l'obligat, s'imposaran multes coercitives independents de la sanció principal i se'n donarà trasllat al Ministeri Fiscal per la presumpta comissió d'un delictes de desobediència a l'autoritat.

La comunicació rebuda de l'Ajuntament de Torreveja en què informava de la prioritat en el despatx de l'expedient i, en definitiva, de l'acceptació dels pronunciaments realitzats pel Síndic de Greuges, va determinar el tancament i l'arxivament de la queixa.

Quant a les queixes iniciades durant l'any passat, l'Ajuntament de Torrent va acceptar les recomanacions dictades en la queixa núm. 021061 (Informe Anual 2002, pàg. 298), en la qual es denunciava la passivitat municipal a ordenar l'execució forçosa de l'ordre de suspensió d'unes obres sense llicència, davant la falta de sol·licitud de llicència pel presumpte infractor.

En este cas vam poder constatar que no solament no es va sol·licitar la preceptiva llicència per a la realització de les referides obres per part del seu promotor, sinó que a més, la possibilitat de legalització d'estes resultava impossible atés el règim jurídic urbanístic aplicable.

Atenent a estes circumstàncies, vam recomanar a l'Ajuntament de Torrent que, amb caràcter immediat, dictara la resolució escaient en l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada i que resolguera l'expedient sancionador, donant compte d'estes resolucions a la ciutadana promotora d'esta queixa com a denunciant i interessada en estos expedients.

D'altra banda, en el nostre anterior Informe Anual, pàg. 298, relacionàvem la queixa núm. 021304 en la qual es denunciava l'excessiva dilació en la tramitació per l'Ajuntament de Cullera (València) dels expedients seguits per presumpta infracció urbanística.

L'Ajuntament ens va acceptar el recordatori de deures legals que li vam dirigir en el sentit de resoldre i notificar als interessats, en la forma adequada i dins els terminis establits, els procediments instruïts de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador per la comissió de presumptes infraccions urbanístiques objecte d'este expedient, en concret, al ciutadà promotor d'esta queixa atesa la seua condició d'interessat en estos expedients.

En els mateixos termes que la queixa anterior, informem de l'expedient núm. 021732, reflectit en l'Informe Anual 2002, pàg. 290, plantejat davant l'Ajuntament de Benissa (Alacant), qui, per contra, no va acceptar expressament el nostre recordatori de deures legals.

Finalment, en la queixa núm. 021764 (Informe Anual 2002, pàg. 290), vam haver de suspendre la nostra intervenció davant l'Ajuntament de Novelda (Alacant), en haver-se interposat un recurs contenciós sobre els mateixos fets.

2. HABITATGE

Esta Institució té ocasió de comprovar diàriament i de primera mà, la forta demanda existent d'este bé de primera necessitat. 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 cotes inassolibles per als sectors poblacionals més desfavorits, els joves i les persones majors.

Resulta necessari incrementar els esforços per a garantir l'accés a un habitatge digne a les famílies que més ho necessiten, d'acord amb les seues condicions socioeconòmiques, bé en lloguer, amb atenció especial a col·lectius específics com a joves, els majors o les persones amb recursos molt baixos; bé en propietat, prioritzant mitjançant la concessió d'ajudes econòmiques a aquells que accedixen per primera vegada a l'habitatge, als joves, i a les famílies nombroses perquè n'adquirisquen un de major superfície que s'ajuste al seu programa familiar.

Així mateix, és ineludible potenciar l'accés a l'habitatge usat en les mateixes condicions que els habitatges protegits de nova construcció, a fi d'aprofitar millor el parc residencial existent, sense descurar el foment de les actuacions de rehabilitació.

En este any 2003 volem destacar, sense perjuí d'haver informat ja en l'apartat de les queixes d'ofici d'este Informe Anual, les recomanacions dirigides a la Conselleria de Territori i Habitatge en la queixa núm. 022085:

- a) 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 subjectes a algun règim de protecció pública, evitant la segregació social de l'espai urbà i garantint la seua cohesió;
- b) 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 particulars següents: requeriment per a esmenar les sol·licituds en el termini de deu dies, anunci dels períodes d'informació pública en periòdic oficial i termini mínim de 20 dies per a presentar al·legacions, notificació als interessats del termini màxim per a resoldre i els efectes del silenci (prèvia la seua determinació per norma amb rang de Llei), notificació de les resolucions sobre segones i posteriors adjudicacions als sol·licitants no adjudicatari;
- c) Valorar l'oportunitat d'introduir en el barem d'aplicació a la sol·licitud d'habitatges de promoció pública la valoració de les següents circumstàncies: les

dones víctimes de maltractaments, la dificultat d'accés a l'habitatge dels joves menors de 35 anys, l'antiguitat de les sol·licituds;

- d) 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;
- e) Persistir en les labors de vigilància i control respecte del manteniment dels requisits exigits per a accedir a un habitatge per part dels adjudicataris.

2.1. Planes d'habitatge

En este any 2003 els ciutadans ens han plantejat, com a temes més importants, la denegació d'una sol·licitud de qualificació provisional per a rehabilitar un immoble, la subsidiació d'un préstec qualificat per a adquirir un habitatge de protecció oficial i la falta d'iniciació d'un procediment sancionador contra el promotor per defectes de construcció en un habitatge.

Començant amb la primera queixa, la disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud de qualificació provisional de rehabilitació d'un immoble, va motivar l'obertura de l'expedient de queixa núm. 030271 en el qual vam dirigir a la Conselleria de Territori i Habitatge una resolució, els pronunciaments de la qual van ser acceptats en la seua totalitat.

L'objecte de la controvèrsia se centrava a determinar si, d'una banda, resulta procedent emetre una resolució denegatòria després de transcorregut el termini màxim per a resoldre quan l'efecte del silenci administratiu és positiu i, d'una altra banda, si les previsions futures d'una disposició de caràcter general que es troba en procés d'elaboració i que encara no ha estat aprovada ni publicada, com succeïx amb la modificació del PEPRI de Velluters, poden ser aplicades per a resoldre una sol·licitud anterior a la seua entrada en vigor.

Després d'exposar els fonaments de dret que poden consultar-se en la resolució transcrita íntegrament en l'Annex d'este Informe Anual, vam recomanar a la Conselleria que estudiara la possibilitat de revocar la resolució denegatòria de la qualificació provisional de rehabilitació de l'immoble sol·licitat, ja que, d'una banda, podria haver-se produït la seua estimació per silenci administratiu positiu i, per una altra, s'hauria aplicat com a fonament de la denegació el projectat en una disposició de caràcter general —modificació del PEPRI, pla especial de naturalesa reglamentària— que encara no ha entrat en vigor, ja que no ha estat aprovada definitivament ni publicada en el butlletí oficial corresponent.

Com ja hem indicat, esta recomanació va ser acceptada en tots els seus aspectes per la Conselleria.

Per contra, en la queixa núm. 030311, la Conselleria de Territori i Habitatge no va acceptar justificadament les nostres recomanacions; l'objecte de la queixa estava

constituït per la pretensió consistent a obtenir la revocació de la resolució dictada pel cap dels Serveis Territorials d'Arquitectura i Habitatge de València, en la qual es reconeix un subsidi reforçat del 20% durant 3 anys, i un de bàsic del 10% en 7 anys, ja que, sense seguir el procediment legalment establert, havia deixat sense efecte l'anterior resolució més favorable per a l'interessat, dictada pel mateix òrgan 6 mesos abans, en la qual es va declarar el dret a un subsidi reforçat del 30%, durant 3 anys, i bàsic, del 15%, en 12 anys.

La qüestió consistia a aclarir si l'Administració pot limitar, de pla, un dret que prèviament ha estat reconegut expressament per ella o, per contra, ha de complir els tràmits fixats específicament per la Llei en garantia dels drets dels ciutadans.

Doncs bé, sobre la base de les consideracions jurídiques que poden examinar-se en l'apartat de resolucions d'este Informe Anual, vam recomanar a la Conselleria que acordara la revocació de la resolució per la qual es reduïa la quantia de l'ajuda inicialment reconeguda en una anterior resolució, ja que hauria estat dictada sense seguir el procediment legalment establert i incorreria, per tant, en causa de nul·litat de ple dret.

Una vegada estudiada la contestació de la Conselleria a esta recomanació vam entendre que no s'aportaven elements nous que desvirtuaren els termes ni el fonament de la nostra resolució: no es rebatia gens ni mica la doctrina legal existent en la matèria quant als sis requisits que exigixen els Tribunals de Justícia per a apreciar l'error de fet i que, en este cas, no concorrien en la seua totalitat. De fet, no es va remetre cap informe jurídic que rebatera detalladament tots i cadascun dels arguments jurídics de la nostra recomanació.

Finalitzant amb l'exposició d'este apartat, estem en l'espera de rebre contestació per part de la Conselleria de Territori i Habitatge a les recomanacions que li vam dirigir en la queixa núm. 030734, que versava sobre la passivitat administrativa a resoldre el procediment sancionador incoat contra una empresa que va construir l'habitatge de l'autor de la queixa i que estava motivat en la deficient insonorització de l'aparell elevador de l'edifici.

Vam recomanar a la Conselleria que, després de valorar l'informe redactat pels tècnics municipals en el qual s'assevera que els sorolls provocats per l'ascensor superen el límit màxim de sonoritat permés, s'ordene a l'empresa constructora, amb independència de les sancions que es puguen imposar, la prompta execució de les obres necessàries per a eliminar o insonoritzar els sorolls generats per l'aparell elevador de l'edifici.

2.2. Competències de l'Institut Valencià de l'Habitatge

Les principals queixes de què passem a informar i que tenen com a administració pública implicada la societat mercantil Institut Valencià de l'Habitatge, es referixen a tres problemes distints: reallotjament dels residents en un barri deprimat de Sant Joan d'Alacant, el retard en la construcció dels habitatges adjudicats en paga del preu just expropiatori incoat com a motiu del desenvolupament de la Ciutat de la Llum a Alacant

i, finalment, la negativa a atorgar escriptura pública de cancel·lació d'una hipoteca que gravava un habitatge de protecció oficial.

En efecte, quant a la primera queixa, la urbanització coneguda com Parc Ansaldo, situada al municipi de Sant Joan d'Alacant, constituïx una de les principals borses de marginalitat de la Comunitat Valenciana.

Els greus problemes d'arrelament i integració de les famílies ocupants d'estes, unit a la desestructuració respecte a la resta de nucli urbà, va abocar el barri a una progressiva degradació social, urbanística, arquitectònica, etc.

Per este motiu la solució adoptada pel consistori de Sant Joan va decidir una nova formulació urbanística de la zona amb l'objectiu de recuperar el barri i socialment la integració de les famílies residents, emprenent-se un procés d'enderrocament d'este.

La necessitat de donar una resposta a les famílies del barri va donar lloc que un equip d'intervenció constituït per tècnics de les ONGS Alicante Acoge i Arakerando, l'Ajuntament de Sant Joan i l'Institut Valencià de l'Habitatge examinen la situació amb la finalitat de conèixer les necessitats de cadascuna de les famílies en vies a accedir, si escau, a ajudes econòmiques i, en última instància, el real·lotjament dels afectats en un altre habitatge de promoció pública.

La disconformitat amb la política portada a terme per les distintes administracions públiques amb vista al real·lotjament dels afectats, condicionat a la legitimació amb la qual s'ocupen els habitatges que van a demolir-se, va motivar la queixa núm. 030434 i 030821 ja que els seus promotors manifestaven en el seu escrit que un total de 12 famílies formades per 80 membres havien estat excloses indegudament del Pla de Real·lotjament.

Una vegada concloua la investigació, vam dictar resolució en els següents termes:

“Com a continuació al nostre últim escrit i una vegada rebuts els informes requerits a l'Excm. Ajuntament de Sant Joan, a la Conselleria de Territori i Habitatge, i a la Conselleria de Benestar Social, davant els quals no ha realitzat cap al·legació contradictòria, ens posem novament en contacte amb vosté a fi de concloure les nostres investigacions, ja que hem apreciat que les administracions públiques implicades estan duent a terme les actuacions necessàries per a solucionar els problemes socioeconòmics de les famílies de Parc Ansaldo.

Segons ens informa la regidora de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Joan “els recursos i les ajudes d'emergència per a cada família són consensuats per tots els tècnics de l'equip d'intervenció i adaptats a les necessitats de cada família, i les ajudes econòmiques concedides són aprovades per la Conselleria de Benestar Social, i consensuades per la “Comissió de Seguiment”, representada per: director general d'Arquitectura, gerent i director de Patrimoni del IVVSA, alcalde i regidors de l'Ajuntament de Sant Joan, Càrites de Sant Joan d'Alacant, Arakerando, Alicante Acoge, director territorial de la Conselleria de Benestar Social i cap de secció d'Acció Comunitària.”

Per altra banda, la Direcció General d'Habitatge ens indica que “els blocs d'habitatge que romanen en peus dins de Parc Ansaldo són de promoció pública de titularitat de la Generalitat Valenciana. Per consegüent el seu accés, tinença i gaudi ha de desenvolupar-se en les condicions que marca la normativa vigent en esta matèria. Parc Ansaldo no resulta una excepció amb relació a la resta d'habitatges que integren el parc immobiliari de la Generalitat, ni els seus ocupants gaudixen d'una especial consideració respecte de qualsevol resident o sol·licitant d'habitatge de promoció pública. Els reclamants són coneixedors de la causa per la qual escau el desnonament dels habitatges que ocupen, i que no és una altra que la il·legal ocupació d'estos. Durant el mes de juliol de 2002, van ser citats tots els ocupants dels habitatges dels blocs existents al Parc Ansaldo.

En l'esmentada citació es va sol·licitar a cadascuna de les famílies l'aportació de tota documentació que legalment les vinculara amb l'habitatge que ocupaven. A resultes de les entrevistes es va observar que en la majoria dels casos els reclamants no van aportar cap tipus de documentació que legalment els vinculara amb l'habitatge. Només en pocs supòsits es va aportar alguna documentació, si bé, el titular d'esta documentació diferia de l'actual ocupant de l'habitatge; únicament en una sola situació es va presentar documentació a nom del pare —ja mort— d'un dels reclamants, si bé la legítima ocupació de l'habitatge hauria de correspondre a la mare del reclamant, qui va ser expulsada d'este habitatge pel seu fill, actual ocupant d'aquest. El real·lotjament a un altre habitatge de promoció pública queda condicionat a la legitimació amb la qual s'ocupen els habitatges que van a demolir-se.

En este sentit, és criteri del IVVSA per a procurar el real·lotjament dels afectats l'ostentació de títol legal, bé en règim de compravenda, bé en arrendament, per a l'ocupació de l'habitatge. Així doncs, les famílies que complisquen aquella condició poden accedir a un habitatge de promoció pública de forma directa a través del real·lotjament. Per la seua banda, aquelles altres famílies que no reunisquen estos requisits poden optar a un habitatge de promoció pública presentant una sol·licitud d'adjudicació d'habitatge, si bé en les mateixes condicions que qualsevol altre particular.

Per tant, d'acord amb esta alternativa, una vegada presentada la documentació i baremada la sol·licitud de conformitat amb el que regula la normativa vigent, es passaria a integrar la llista d'espera fins que existiren habitatges disponibles i, lògicament, foren adjudicats. Esta alternativa és la que s'està seguint en Parc Ansaldo amb aquelles famílies que, per no ocupar legalment els habitatges, no tenen dret al real·lotjament. Un total de dotze famílies de les que han plantejat la presenta queixa al Síndic de Greuges, han presentat sol·licitud per a l'adjudicació d'un habitatge de promoció pública.”

D'altra banda, la Conselleria de Benestar Social ens indica que “es va optar per elaborar un pla d'intervenció integral que encara està desenvolupant-se en l'actualitat, en el qual s'analitza la situació particularitzada de cadascuna de les famílies afectades segons es van veient afectades per les demolicions. La casuística és tanta i tan variada que cada família respon a una evolució diferent, ja que, a pesar que les propostes han estat des de l'administració pública iguals per a totes elles, no han respost col·laborant de la mateixa forma i, per això, s'han produït situacions diverses. S'ha realitzat un programa

d'intervenció familiar amb aquelles que necessitaven un suport educatiu i social major, encaminat a facilitar el procés de canvi d'habitatge.

S'han constituït dos comissions per a coordinar la intervenció social: una comissió tècnica i una altra de seguiment. Ambdós amb representació de les administracions públiques i d'associacions que tenen un arrelament provat entre els col·lectius del barri i reconeguda experiència en temàtiques socials. Esta configuració ha pretés, des del seu origen, conjuminar esforços i plantejar un clima de consens i diàleg en la progressiva resolució d'esta problemàtica.

Les actuacions que s'han realitzat amb cadascuna de les famílies han estat proposades per un equip d'intervenció primària compost per: una coordinadora d'equip, tres diplomades en treball social, cinc educadors i tres monitors per al poble gitano. Este personal tècnic ha estat aportat per l'Ajuntament de San Juan, Arakerando i Alicante Acoge, i subvencionat econòmicament per la Conselleria de Benestar Social.

Tota intervenció s'ha caracteritzat per ser una actuació interdepartamental consensuada, en la qual s'ha utilitzat una metodologia participativa, implicant la població en la recerca d'alternatives, oferint igualtat d'oportunitats a totes les famílies, dins els recursos existents, i amb un contacte directe amb la població mitjançant visites domiciliàries, atenció en les dependències de l'equip d'intervenció i convocatòria de reunions obertes per a tractar temes específics.

Actualment se segueix treballant amb les famílies des de l'equip d'intervenció primària, orientant-los i derivant-los cap al recurs més adequat per a cadascuna d'aquestes. Les alternatives per a facilitar l'accés a un nou habitatge passen per la subvenció de compra o lloguer, o la concessió d'un habitatge social, segons la situació socioeconòmica real de cada família i la disponibilitat de les ajudes públiques establides per les distintes administracions. És l'equip de tècnics qui assessoren el sol·licitant, i deixen a la seua consideració l'opció última entre les distintes vies establides, i una vegada formalitzada, seguirà el seu procediment administratiu corresponent fins a la resolució de l'ajuda concreta”.

No obstant això anterior, vam advertir als autors de les queixes que, en el cas que es produïren retards durant la tramitació de les sol·licituds d'ajuda presentades o estes foren indegudament denegades, esta Institució es trobaria legitimada per a intervenir novament.

Respecte a la segona queixa de la qual volem fer especial esment, la propietària d'un habitatge expropiat per a la construcció de la Ciutat de la Llum a Alacant, queixa núm. 031371, ens manifestava que l'habitatge, a causa de les demolicions efectuades als voltants, es va veure greument afectat per l'aparició d'esquerdes que amenaçaven amb esfondrament imminent; situació denunciada mitjançant escrit de dirigit a la Societat Parc Projectes Temàtics de la Comunitat Valenciana, SA, sense que s'hagen reparat els desperfectes ocasionats fins a hores d'ara.

Igualment, ens va traslladar la seua preocupació per la tardança en la construcció dels habitatges on havien de ser reallotjats per part de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA i

inexistència d'enllumenat públic a la zona, mentre que a la Ciutat de la Llum existix una poderosa il·luminació.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades en contra ens dirigim en demanda d'informació a la Conselleria de Territori i Habitatge per demanar que ens detalle les actuacions efectuades per a reparar els desperfectes ocasionats i garantir la seguretat dels habitatges, com també l'adequada il·luminació pública de la zona; informava sobre la situació actual i previsió temporal de l'expedient de construcció i adjudicació dels habitatges que ha de desenvolupar l'IVVSA; còpia de l'informe tècnic valoratiu del preu just expropiatori en 5.287.824 ptes.

La comunicació rebuda de la Conselleria afectada va ser posada de manifest a la interessada a fi que formulara les al·legacions que considerara convenientes, sense que en la data de tancament del present Informe Anual haja tingut entrada cap escrit en el sentit indicat.

Finalment, la negativa de l'Institut Valencià de l'Habitatge SA, a atorgar escriptura pública de cancel·lació de la hipoteca per existir controvèrsia sobre el pagament real de les quotes trimestrals del préstec hipotecari atorgat a favor de l'autora de la queixa núm. 021443 (Informe Anual 2002, pàg. 310), va fonamentar la nostra resolució que va ser acceptada per la Conselleria de Territori i Habitatge.

L'objecte de la queixa estava constituït per la pretensió consistent en la cancel·lació de la hipoteca que gravava un habitatge, la qual va ser alienada per la Generalitat Valenciana, mitjançant escriptura pública de compravenda de data 18 de novembre de 1985, amb una garantia hipotecària ascendent a 239.237 ptes., a pagar en el termini màxim de quatre anys, a raó de quotes trimestrals de 14.952 ptes.

L'origen de la controvèrsia es va originar quan l'autora de la queixa va demanar la cancel·lació de la hipoteca, mitjançant escrit presentat el 12 de gener de 1996 davant l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA i al qual adjunta, entre altra documentació, el rebut acreditatiu del pagament efectuat el 24 de novembre de 1989 corresponent a l'últim trimestre de l'any 1989.

En contestació a esta sol·licitud, l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA requerix a la sol·licitant l'aportació dels justificants de pagament de cadascuna de les quotes hipotecàries, ja que, "s'observa que, fins i tot havent transcorregut el termini d'amortització de l'immoble del contracte amunt indicat, té 224.280 pessetes pendents".

Sobre la base dels arguments que s'exposen en l'apartat de resolucions de l'Annex d'este Informe Anual, vam recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que, previs els tràmits legals oportuns, i ponderant les consideracions jurídiques efectuades, estime la sol·licitud de cancel·lació hipotecària interessada pel comprador de l'habitatge.

3. MEDI AMBIENT

La protecció del medi ambient, com a dret dels ciutadans reconegut en l'art. 45 de la Constitució, constituïx un objectiu prioritari per a esta Institució en totes i cadascuna de les investigacions que realitza.

Les principals preocupacions que ens han manifestat els ciutadans en este any 2003 s'han centrat en temes com la contaminació acústica, les molèsties consistents en fums, olors i emissions a l'atmosfera per part de comerços i indústries, 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 protecció dels espais protegits i els assumptes relacionats amb la salut ambiental, com la instal·lació de línies elèctriques d'alta tensió —on hem obert una queixa d'ofici— i les emissions generades per les antenes de telefonia mòbil.

3.1. Contaminació acústica

Per desgràcia, l'intens soroll que suporten els ciutadans que viuen en els voltants d'establiments o indústries molestes, com també el soroll ambiental provocat pels vehicles, segueix constituint una de les principals preocupacions dels valencians.

El soroll, en la societat dels nostres dies, pot arribar a representar un factor psicopatogen i una font permanent de pertorbació de la qualitat de vida dels ciutadans. Així ho acrediten, en particular, les directrius marcades per l'Organització Mundial de la Salut sobre el soroll ambiental, el valor de la qual com referència científica no cal ressaltar. En aquestes es posen de manifest les conseqüències que l'exposició perllongada a un nivell elevat de sorolls tenen sobre la salut de les persones (v. gr. deficiències auditives, aparicions de dificultats de comprensió oral, pertorbació del somni, neurosi, hipertensió i isquèmia), així com sobre la seua conducta social (en particular, reducció dels comportaments solidaris i increment de les tendències agressives).

Els drets fonamentals a la integritat física i moral, a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili, com també els drets a la protecció de la salut, a un medi ambient adequat i a un habitatge digne han adquirit també una dimensió positiva en relació amb el lliure desenvolupament de la personalitat, orientada a la plena efectivitat d'estos drets fonamentals. Tenint en compte que el nostre text constitucional no consagra drets merament teòrics o il·lusoris, sinó reals i efectius, es fa imprescindible assegurar la seua protecció no només enfront de les ingerències tradicionals, sinó també davant els riscos que puguen sorgir en una societat tecnològicament avançada. A esta nova realitat ha estat sensible la recent Llei estatal 37/2003, de 17 de novembre, la qual ve a reforçar la nostra ja existent Llei 7/2002, de 3 de desembre, sobre contaminació acústica.

Esta Llei valenciana ha contribuït a conscienciar les autoritats públiques sobre la imperiosa necessitat d'actuar per a tallar les molèsties acústiques. No obstant això, considerem que encara queda molt per fer; el nivell de conscienciació social encara és molt baix tant per part dels ciutadans que exercixen activitats molestes, com per les autoritats i els funcionaris encarregats d'aplicar amb rigor la llei.

Els ciutadans que patixen els sorolls es desesperen davant la passivitat de molts ajuntaments poc inclinats a adoptar les mesures legalment establides per a evitar les molèsties acústiques. En el millor dels casos, s'imposen multes simbòliques inferiors al benefici econòmic que obté l'infractor amb l'exercici de la seua activitat. En altres casos, els ajuntaments no tenen suficient personal ni mitjans —sonòmetre— destinats a controlar les activitats molèsties existents en el seu terme municipal. I a tot això, s'afegix un respecte escrupolós a l'autonomia municipal per part de l'Administració autonòmica, que intervé menys vegades de les que serien desitjables.

A continuació informem sobre les queixes més rellevants que ens han presentat els ciutadans enguany, i fem un extracte de les recomanacions que hem dictat i ens remetem, per a la seua consulta íntegra, a l'apartat de resolucions d'este Informe Anual.

3.1.1. Activitats sotmeses a llicència municipal d'obertura amb funcionament molest i/o regular

En este apartat exposarem les denúncies que ens han formulat les persones afectades per les molèsties —sorolls, fums, olors i emissions— que generen els establiments i indústries sotmeses a la normativa d'activitats qualificades —Llei valenciana 3/1989, de 2 de maig.

Les queixes que hem seleccionat oferixen una mostra evident dels distints supòsits amb els quals ens trobem en la realitat quotidiana: un primer grup el formen aquelles activitats que vénen funcionant en la més absoluta clandestinitat, sense llicència d'activitat ni acta de comprovació favorable; activitats amb llicència d'activitat, però que no han obtingut esta acta; activitats amb o sense llicència que incomplixen les mesures correctores que se li ordenen per l'Ajuntament per a evitar les molèsties, així com els horaris de tancament i, finalment, aquelles situacions en les quals l'Ajuntament o la Conselleria adopta decisions i ordena mandats —ordre de tancament, precinte de maquinària... —, davant els incompliments de la qual, no reaccionen o, en el millor dels casos, imposen multes simbòliques que no solucionen el problema.

Així doncs, comencem per informar sobre les insuportables molèsties que experimentava l'autor de la queixa núm. 030186 com a conseqüència de la ubicació, pròxima al seu habitatge, d'un taller de reparació de vehicles, generador de sorolls, fums, abocaments d'olis en via pública i en el clavegueram municipal.

A pesar que l'establiment comptava amb les necessàries autoritzacions municipals, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant, el qual encara no ens ha contestat, que s'acordara la clausura del taller fins que no s'aplicaren les mesures correctores corresponents que s'havia ordenat per a eliminar les molèsties.

També li vam suggerir que s'incoara el corresponent expedient sancionador.

Per altra banda, per a eliminar les molèsties sonores que l'autor de la queixa núm. 030256 afirmava suportar en el seu habitatge i que eren generades pel funcionament irregular de l'activitat musical desplegada per un restaurant, vam recomanar a l'Ajuntament d'Elx (Alacant) que, atès que l'establiment no tenia els necessaris permisos municipals, amb urgència i de forma immediata s'impulsara la resolució de l'expedient de legalització de l'activitat i s'ordenara al titular de l'establiment l'adopció de les concretes mesures correctores que cal adoptar per a eliminar les molèsties sonores, sota prevenció, en cas d'incompliment, d'acordar la mesura cautelar de suspensió de l'activitat o el precinte dels aparells generadors de les mateixes i incoació de procediment sancionador, amb possible imposició de multa o retirada de la llicència.

La comunicació rebuda de l'Ajuntament d'Elx, manifestant l'acceptació de la nostra recomanació i l'adopció de mesures correctores per a l'eliminació de les molèsties sonores denunciades en el referit expedient de queixa, va permetre el cessament de la nostra actuació.

Una altra queixa que volem exposar, es referix a l'incompliment reiterat de l'horari de tancament per part d'un local que tenia les autoritzacions municipals. Es tracta de la queixa núm. 030304, en què l'Ajuntament de Benissa (Alacant) va acceptar la nostra recomanació a fi que ordenara al titular de l'establiment l'adopció de les concretes mesures correctores per a eliminar les molèsties sonores i la incoació del procediment sancionador per incompliment de l'horari de tancament, amb l'advertiment d'acordar la mesura cautelar de suspensió de l'activitat, amb possible imposició d'una sanció de multa o retirada de la llicència.

Un problema distint es plantejava en la queixa núm. 030319, a causa de l'irregular funcionament d'un establiment de fabricació de pa i brioixeria a Ibi (Alacant) i les molèsties sonores, fums, olors i calor que patien els veïns de l'edifici on estava situat l'establiment, que tenia la llicència d'activitat i l'acta de comprovació favorable.

Estem en l'espera de rebre contestació de l'Ajuntament d'Ibi al qual vam recomanar que s'ordenara, amb urgència, al titular de l'activitat l'adopció de les mesures correctores necessàries per a eliminar els sorolls, garantir una adequada evacuació i extracció de fums, olors i emanacions calorífiques, i el compliment de l'horari d'obertura, amb prevenció d'iniciar el corresponent procediment sancionador i disposar la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora.

També mereix un especial comentari el problema plantejat en la queixa núm. 030401, en la qual l'Ajuntament de Crevillent (Alacant) havia ordenat reiteradament el precinte de l'aparell de música d'un pub i que, malgrat l'incompliment d'esta ordre municipal, l'equip de música seguia sent indègudament utilitzat, sense respectar, a més, l'horari de tancament.

A l'Ajuntament de Crevillent vam recomanar que disposara, tan prompte com fóra possible, l'execució subsidiària de la clausura i el precinte de l'equip de so existent en l'establiment i la incoació del corresponent expedient sancionador per la presumpta

comissió de sengles infraccions consistents en l'exercici d'activitats qualificades sense observar els condicionaments de la llicència i en l'incompliment de l'horari de tancament. Encara no hem tingut resposta sobre l'acceptació o el rebuig d'esta recomanació.

Per altra banda, volem destacar el problema denunciat en la queixa núm. 030485, ja que, lamentablement, esta situació se sol produir amb molta freqüència en la realitat. Davant la constant superació del límit legal màxim de decibels per part d'un pub que mancava de les adequades mesures d'insonorització, l'Ajuntament d'Oropesa s'havia limitat únicament a imposar multes d'escassa quantia que, òbviament, no dissuadien l'infractor de corregir el seu comportament. Resulta evident que els beneficis econòmics que pot obtenir un establiment d'estes característiques en una sola nit superen bastant la quantia de la multa que se sol imposar.

Per això, vam recomanar a l'Ajuntament d'Oropesa que ordenara la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora fins que foren adoptades les mesures d'insonorització necessàries per a reduir els nivells de soroll als límits legalment permesos, i que disposara la incoació de l'oportú procediment sancionador per la presumpta comissió d'una infracció greu.

D'altra banda, les molèsties causades per les fortes olors dels productes tòxics manejats en un taller de lacat que funcionava sense llicència i la denúncia de la inactivitat municipal malgrat les reiterades peticions de diversos veïns de Sagunt (València), va motivar l'obertura de la queixa núm. 030626.

L'Ajuntament de Sagunt va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'adoptar la mesura de suspensió i clausura de l'activitat fins que esta no obtinguera la corresponent llicència i l'acta de comprovació favorable.

Les molèsties generades per una sala d'espectacles a l'aire lliure a la partida de Bega a Cullera (València) que tenia llicència d'activitat, però no s'havia expedit l'acta de comprovació favorable, van ser objecte d'investigació en la queixa núm. 030704, en la qual vam recordar a l'Ajuntament, el qual encara no ha contestat, el deure legalment exigible d'aplicar i fer complir la legislació en vigor amb la finalitat d'evitar les molèsties.

D'altra banda, la falta de resposta de l'Ajuntament de València als escrits en què l'autor de la queixa núm. 030804 denunciava el constant incompliment de l'horari màxim de tancament d'un establiment públic, va motivar el nostre recordatori de deures legals amb vista que, immediatament, es dictara i notificara resolució motivada amb relació al que havia sol·licitat l'autor de la queixa, tant pel que fa a les molèsties sonores generades per l'establiment, com a l'incompliment de l'horari de tancament. Estem en l'espera de rebre la preceptiva contestació municipal.

Els defectes en la ventilació i eixida de fums d'un garatge en el terme municipal d'Elx (Alacant), va donar lloc a la queixa núm. 030912, respecte a la qual vam recomanar a l'Ajuntament, qui encara no ens ha contestat, que els serveis tècnics municipals efectuaren les comprovacions necessàries, a l'efecte d'estimar l'existència i gravetat de

les molèsties denunciades, i l'adequació de les instal·lacions a la normativa municipal vigent en matèria de ventilació.

Respecte a les queixes d'anys anteriors, en l'expedient núm. 021613, relacionada en l'Informe Anual 2002, pàg. 319, i que versa sobre la deficient insonorització de dos pubs a Alcoi les llicències dels quals s'estaven tramitant, l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació perquè s'extremara l'aplicació de les mesures de policia administrativa que preveu la Llei 3/1989, de 2 de maig, de les Corts Valencianes sobre activitats qualificades, per a eliminar les molèsties que s'estan causant injustament per part dels establiments, valorant la procedència d'adoptar les oportunes mesures cautelars.

Idèntic resultat satisfactori aconseguim en l'expedient núm. 021928 (Informe Anual 2002, pàg. 319) a la qual es va acumular, per guardar identitat de contingut, la queixa núm. 030706, en la qual es denunciaven els sorolls produïts per dos casals fallers que no disposaven de llicència i que l'Ajuntament de València ja havia ordenat sense èxit el cessament de la seua activitat. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació en el sentit que acordara, amb urgència i de forma immediata, el cessament o la clausura de l'activitat desenvolupada en els establiments i la incoació del corresponent procediment sancionador per l'exercici d'activitats qualificades sense llicència.

D'igual manera, l'Ajuntament de Paterna (València) va acceptar les nostres recomanacions formulades en la queixa núm. 022249 (Informe Anual 2002, pàg. 320), relatiu a les molèsties sonores generades per un establiment musical, sobretot durant el cap de setmana, el qual va obtenir la llicència d'activitats qualificades i l'acta de comprovació favorable. Li vam recomanar que s'extremara la vigilància perquè l'establiment objecte d'esta queixa exercisca la seua activitat d'acord amb el que exigixen les autoritzacions concedides per este Ajuntament i en evitació dels fets anteriorment exposats que ens manifesten els ciutadans afectats.

Finalment, l'Ajuntament d'Ontinyent (València) també va acceptar la nostra recomanació en la queixa núm. 021918 (Informe Anual, pàg. 319), en la qual es denunciaven els sorolls i les vibracions provocats pels motors de la cambra frigorífica d'un restaurant amb llicència. Es va recomanar que s'ordenara la suspensió immediata del funcionament dels motors fins que foren corregides les deficiències existents.

3.1.2. Altres fonts de contaminació acústica

Aquí informem de les queixes presentades pels ciutadans en este any 2003 i que es referixen a sorolls generats per altres activitats distintes a les que es desenvolupen amb caràcter permanent en els establiments i indústries.

Així, entre els problemes més significatius que volem ressenyar, destaquem les molèsties generades pels veïns en els seus domicilis, la reiteració en el toc de les campanes d'una església, les activitats de càrrega i descàrrega de mercaderies en la via pública, la celebració d'actes i festes en un parc municipal, les molèsties produïdes en unes festes patronals, els quiosquets situats en les platges, la celebració de concerts en un jardí públic, els bronzits i sorolls provocats pels transformadors d'energia elèctrica i

els aparells d'aire condicionat i, finalment, l'ús constant i reiterat del xiulet per part dels agents de policia local.

En l'expedient de queixa núm. 030195, ens van informar de les molèsties causades pel comportament dels seus veïns, qui protagonitzen habitualment escàndols en el seu habitatge amb nombrosos sorolls, música, baralles i trasllat de mobles fins a altes hores de la matinada. Vam recordar a l'Ajuntament d'Alacant el deure legal de resoldre totes les sol·licituds presentades pels veïns i li vam recomanar que en endavant s'atenguen amb major diligència les denúncies presentades pels ciutadans amb motiu de molèsties d'esta naturalesa, i que es faça l'oportuna visita dels funcionaris municipals al lloc en qüestió i, si escau, que s'òbriguen els corresponents expedients sancionadors davant aquells que incomplisquen les més elementals normes de convivència ciutadana, que contravenen el que estableix la legislació valenciana sobre protecció contra la contaminació acústica i l'ordenança municipal corresponent.

A data de tancament del present Informe Anual, no ha tingut entrada en esta Institució la comunicació de l'Ajuntament en què ens informe si accepta o no els nostres pronunciaments.

En la mateixa situació d'espera ens trobem en la queixa núm. 030628, en la qual es denunciaven les molèsties acústiques produïdes per les campanes d'una església a Alboraià (València) i on vam recomanar a l'Ajuntament que, sense més demora, efectuara un mesurament sonomètric des de l'interior de l'habitatge del denunciant, a fi de comprovar el compliment dels nivells sonors màxims permesos per la Llei 7/2000, i, en cas de superació, ordene l'adopció de les mesures necessàries per a pal·liar o minorar la reiteració i intensitat del soroll.

Així mateix, i en aplicació del que preveu l'art. 5 de la Llei 7/2000, de 3 de desembre, de protecció de la contaminació acústica, li vam suggerir que impulsara el desenvolupament de les prescripcions contingudes en esta Llei mitjançant la corresponent ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica.

D'altra banda, les activitats de càrrega i descàrrega efectuades en la via pública per part dels empleats d'un supermercat a València, queixa núm. 030725, va motivar que recomanàrem a l'Ajuntament que, prèvia realització sense més demora dels corresponents mesuraments sonomètrics, adoptara les mesures necessàries per a garantir la prohibició d'efectuar operacions de càrrega i descàrrega en la via pública entre les 22 i les 8 hores, i que iniciara els tràmits per a concedir o denegar la preceptiva autorització o llicència per a realitzar treballs nocturns i disposara, si escau, la incoació d'un procediment sancionador per les infraccions comeses.

Esta recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament de València, qui ens va comunicar que les activitats de càrrega i descàrrega ja s'estaven realitzant en horari diürn.

L'autor de la queixa núm. 030770 ens comunicava l'excés de soroll provocat per diversos actes i celebracions que es desenvolupen en el Parc Municipal, bé en el restaurant, bé en l'Hort de Baix a Elx (Alacant). Així mateix, ens va indicar que havia

vingut tolerant esta situació, però que a l'estiu amb les finestres obertes el soroll és molt elevat en el seu habitatge.

A la vista de l'informe remés per l'Ajuntament d'Elx, vam decidir posar fi a la investigació realitzada, si bé vam demanar a l'ajuntament il·licità que mantinguera informada esta Institució de les mesures en concret que s'adopten en futures celebracions per a complir els compromisos assumits en el seu informe de 6 d'agost de 2003, quant a les mesures per a “pal·liar” els efectes que produïx el so, com també per a “evitar les molèsties als veïns més pròxims a l'activitat”.

La Corporació Local ens havia informat que “s'ha sol·licitat als serveis tècnics municipals, que informen respecte dels decibels que transmeten les actuacions del Hort de Baix, segons s'ha pogut constatar en l'Acta de Mesurament Sonomètric de la Policia Local de data 13-7-03, les mesures correctores que cal adoptar per a evitar transmissions, i a la vista d'este informe, s'exigirà al responsable de l'Institut Municipal de Cultura que adopte les mesures pertinents quan es realitzen actuacions amb la finalitat d'evitar molèsties als veïns més pròxims de l'activitat.”

Pel que fa a l'excés de sorolls generats en les festes patronals, ens trobem en l'espera de rebre contestació de l'Ajuntament d'Alboraia (València) a les recomanacions que li vam dirigir en la queixa núm. 030942, formulada per un ciutadà que tenia el seu habitatge molt prop del lloc on se celebraven els concerts musicals.

Vam recordar a l'Ajuntament el deure legal d'obtenir autorització autonòmica per a la celebració d'este tipus d'espectacles, per al supòsit que l'Ajuntament no haja comptat amb esta en les anteriors celebracions, fent complir el contingut d'estes autoritzacions especialment pel que fa a les seues determinacions sobre horaris, soroll i altres condicions de celebració, recomanant que en endavant s'extremen els controls preventius i si escau s'adopten les mesures sancionadores corresponents per a garantir el compliment d'estes condicions.

Se suggerix, al seu torn, en endavant, l'adopció de totes les mesures que siguen possibles per a minimitzar les molèsties, reduint el nivell de decibels en les actuacions a límits raonables, i procurant que finalitzen en un horari raonable per al descans almenys en els dies laborables.

Finalment, se suggerix que s'estudien noves ubicacions en àrees no habitades per a la realització de les activitats més molestes com ara els concerts, fomentant la participació dels veïns en les preses de decisions.

Un altre problema propi de l'època estival està constituït per l'activitat musical i els sorolls que produïxen els quiosquets que se situen en les platges. En este cas, un veí de Tavernes de la Valldigna (València) va presentar la queixa núm. 030977, en la qual es denunciava este problema.

Tot i que el quiosquet tenia tots els permisos municipals, vam recomanar a l'Ajuntament que en endavant extremara els seus controls sobre este tipus d'activitats, amb l'objecte d'evitar que resulten molestes i excedisquen els termes de la seua autorització, procedint

en conseqüència al tancament de l'expedient amb l'arxivament de totes les seues actuacions.

La tramitació ordinària de la queixa núm. 030998 prossegueix al tancament del present Informe, i estem en l'espera de les al·legacions que l'interessat considere convenientes efectuar; en este expedient es manifestava que al llarg del mes de juliol es realitzen tots els anys concerts en els Jardins del Real (en els Vivers de València), que causen molèsties en el veïnat atés que les activitats comencen a les 22.00 hores i s'allarguen fins la matinada, i necessiten assaigs previs que estenen les molèsties durant diverses hores a la tarda, i estes activitats superen els nivells de transmissió de soroll establits en l'ordenança municipal de sorolls i vibracions per a zones d'ús dominant residencial, i que no es controlen adequadament les condicions sobre nivell sonor, els aïllaments acústics, etc.

Sol·licitava, així mateix, la realització de mesuraments per a adequar el so als nivells legals i l'adopció de totes les mesures precises per a eliminar estes perturbacions o reduir-les substancialment, i demanava l'oportunitat de traslladar estos espectacles a localitzacions allunyades dels habitatges o l'adequació dels seus horaris als períodes de descans.

Per altra banda, estem en l'espera de rebre la contestació a la resolució que vam dirigir a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Turisme en la queixa núm. 031024, admesa per les molèsties sonores emanades durant tota la nit per un transformador d'energia elèctrica situat just en els baixos d'un habitatge, a Pobla de Vallbona (València). La recomanació consistia en la imminent pràctica de totes les inspeccions i verificacions necessàries per a eliminar els sorolls generats pel transformador elèctric, incoant, si escau, el corresponent procediment sancionador contra l'empresa titular de la instal·lació.

Quant a les freqüents molèsties acústiques que produïxen els aparells d'aire condicionat, l'Ajuntament de Benidorm i l'Ajuntament de València van acceptar les recomanacions emeses en els expedients de queixa núm. 020923 (Informe Anual 2002, pàg. 319) i núm. 021690 (Informe 2002, pàg. 331), respectivament.

En la primera, vam recomanar a l'Ajuntament de Benidorm que, prèvia comprovació de la naturalesa i entitat del soroll i calor emanats dels aparells d'aire condicionat, ordenara, si escau, la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora, fins que siguen corregides les deficiències existents, sense perjuí de la incoació de l'oportú expedient sancionador.”

En la segona, vam recomanar a l'Ajuntament de València que ordenara la suspensió immediata del funcionament dels aparells d'aire condicionat i la caldera existents fins que siguen corregides les deficiències existents, com també que es decrete la immediata retirada de la uralita, igualment denunciada, i això per contravenir les prescripcions del pla general en vigor.

Finalment, amb relació a les molèsties derivades de la utilització del xiulet pels agents de policia local, queixa núm. 021924 (Informe Anual 2002, pàg. 331), estem en l'espera de rebre la contestació de l'Ajuntament de València a la nostra resolució, en la qual li

recordem el deure legal d'adoptar les mesures i resolucions exigibles amb la finalitat de solucionar la problemàtica ambiental objecte d'esta queixa, atesos els drets constitucionals implicats en esta i les competències municipals establides per la legislació aplicable per a la seua eficaç protecció, i li demanem que informe a esta Institució detalladament de les mesures i resolucions que s'adopten sobre això.

3.2. Informació ambiental

En les nombroses queixes que ens plantegen els ciutadans quan el seu dret d'accés a la informació mediambiental no és satisfet per l'Administració, esta Institució no es cansa de recordar que, en l'esfera del medi ambient, un millor accés a la informació i una major participació dels ciutadans, permeten a les autoritats públiques prendre millors decisions i aplicar-les més eficaçment, contribuïxen a sensibilitzar el públic respecte dels problemes ambientals, li donen la possibilitat d'expressar les seues preocupacions i ajuden les autoritats a tenir-les degudament en compte.

L'Administració autonòmica i la local han de ser conscients de l'important paper que els ciutadans, les organitzacions ecologistes i el sector privat poden ocupar en la protecció del medi ambient.

Moltes més vegades que les que seria desitjable, ens hem tornat a trobar enguany amb casos de sol·licituds d'informació mediambiental que no són contestades o són contestades amb retard i de forma incompleta.

Així, en la queixa núm. 030234, en la qual es pretenia exercir el dret a la informació mediambiental sobre el projecte d'ampliació del port d'Altea (Alacant), es va denegar l'obtenció de còpies d'alguns documents de l'expedient exposat al públic. La Conselleria d'Infraestructures i Transports va justificar esta negativa que en expedients com el que ens ocupa, poden personar-se multitud de particulars per a efectuar consulta, sent que els documents objecte d'informació pública vénen constituïts per projectes que arriben a un considerable volum; per la qual cosa, atendre les peticions dels ciutadans en este sentit constituïria un entorpiment i fins i tot paralització de la normal activitat dels serveis administratius.

Després del detingut estudi dels antecedents esmentats, la Conselleria va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'expedir còpia de la documentació sol·licitada.

Un altre exemple del que venim dient el trobem en la queixa núm. 030796, en la qual l'Entitat de Sanejament d'Aigües depenent de la Conselleria d'Infraestructures i Transports va denegar determinada informació sobre els abocaments d'aigües residuals que venien desembocant en el denominat "Barranc del Poyo", del Parc de l'Albufera.

La negativa es basava que la informació sol·licitada tenia caràcter reservat, en tractar-se de dades obtingudes per l'Entitat de Sanejament en la gestió de cànon de sanejament que té atribuïda; la informació sol·licitada no encaixa en cap supòsit legal dels previstos en el citat article 113 de la Llei general tributària, perquè la cessió poguera tenir lloc.

No obstant això anterior, la Conselleria va acceptar la nostra recomanació en la qual li indicàvem la conveniència de facilitar la informació ambiental sol·licitada, sense que es vulnerara el deure de confidencialitat de les dades tributàries legalment establert.

3.3. Abocadors

Com ja hem indicat en l'apartat d'este Informe Anual corresponent a les queixes d'ofici, durant enguany hem dictat resolució en la queixa núm. 022193 (Informe Anual 2002, pàg. 129, el contingut íntegre de la qual es troba en l'apartat de resolucions), relativa a les molèsties —fortes olors i abocament de lixiviats al riu Vernisa— que suportaven els veïns de les localitats properes a la Planta de Residus Sòlids Urbans de la Safor, instal·lada per l'Excma. Diputació Provincial de València en el terme municipal d'Ador (València).

Totes les administracions públiques implicades van acceptar les nostres recomanacions: a la Conselleria de Territori i Habitatge de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament d'Ador va recomanar que augmentaren el control sobre el funcionament de la planta de residus sòlids a fi d'aconseguir l'esmena de totes les deficiències detectades, com també l'impuls i la facilitació de l'elaboració dels estudis i l'aprovació dels projectes necessaris per a aconseguir la prompta reubicació de la planta en un altre lloc més adequat i convenient.

A la Diputació Provincial de València li vam recomanar que adoptara, tan prompte com fóra possible, les mesures correctores necessàries per a esmenar les deficiències detectades pels tècnics de la Conselleria en el funcionament de les instal·lacions, i que garantira adequadament els drets a la salut i al medi ambient dels ciutadans dels municipis confrontants, com també que incrementara les reunions de la Comissió de desmantellament de la planta i agilitara els treballs per a la seua reubicació amb anterioritat a la finalització de la pròrroga de l'actual contracte d'explotació, això és, al 23 de gener de 2005.

També guarda relació, encara que siga tangencial, amb este tema dels abocadors, la recollida selectiva de residus sòlids urbans, de la qual hem informat en l'apartat de les queixes d'ofici i de resolucions d'este Informe Anual.

A continuació, informem de la queixa núm. 021753 (Informe Anual 2002, pàg. 334), presentada per l'associació de veïns de "Monterreal de Gandia" (València), en la qual ens indicaven l'existència d'un abocador d'enderrocs i mala herba en la via d'accés a la urbanització on residixen.

A l'escrit de queixa acompanyaven diverses fotografies descriptives del lloc on s'amuntegava una gran quantitat d'escombraries i dels solars de la urbanització en els quals existien diversos objectes depositats en estos.

Amb estos antecedents, vam recomanar a l'Ajuntament del Real de Gandia l'exercici escrupolós de les competències atribuïdes en matèria de recollida de residus, neteja viària, com també que exercira l'adequat control en l'execució i terminació de les obres

públiques que es porten a terme objecte d'esta queixa. Tot això amb la finalitat que quede degudament garantit el dret constitucional a gaudir d'un medi ambient urbà adequat dels veïns residents en la urbanització.

El Consistori del Real de Gandia va acceptar esta recomanació, per la qual cosa vam decidir arxivar l'expedient.

3.4. Aigües residuals

Enguany hem pogut conèixer, amb relació a este tema, els problemes que patixen els propietaris d'uns habitatges que reben aigües residuals procedents de la xarxa general de clavegueram, com també de les deficiències observades en desguassos de diversos edificis a esta mateixa xarxa general.

Així doncs, en la queixa núm. 030141, el president de la comunitat de propietaris d'un edifici de Xirivella (València), va denunciar davant esta Institució determinats problemes en la xarxa general de clavegueram de la població que produïen tornades d'aigua residual als habitatges de les plantes baixes de l'edifici quan esdevenien precipitacions importants.

L'interessat va sol·licitar a la Corporació la correcció d'estos problemes sense que el seu escrit fóra contestat ni ateses les seues peticions, per la qual cosa va sol·licitar empara davant esta Institució. Va acompanyar al seu escrit de queixa un informe d'empresa especialitzada que acreditava que les instal·lacions internes es trobaven en un estat adequat i correctament dimensionades, i que s'havien revisat les baixants de desguàs, arquetes de l'habitatge, dimensions de canonades i la neteja d'estes. En este informe s'indicava que el problema devia radicar en les instal·lacions de l'Ajuntament.

Una vegada efectuats els oportuns esbrinaments, l'Ajuntament de Xirivella va acceptar les nostres recomanacions amb vista que es realitzara un estudi en profunditat sobre la xarxa de clavegueram que dona servei a la comunitat de veïns, a l'efecte de determinar les mesures o alternatives tècniques oportunes perquè no es produïsquen de nou tornades d'aigua residual en els habitatges, i que realitzara, en cas de resultar necessari, les obres que corresponguen perquè tal efecte no es produïska.

Quant a l'altra queixa que hem tramitat enguany, la núm. 030483, versa sobre la disconformitat d'uns veïns amb diversos decrets municipals mitjançant els quals s'acorda la imputació a la comunitat de la qual formen part dels costos de la realització d'un informe tècnic sobre la xarxa de desguàs dels edificis situats en els núm. 1, 3 i 5 d'un carrer A. L'autor de la queixa manté que els veïns de la seua comunitat ja tenen resolt el problema d'evacuació d'aigües residuals a través d'una escomesa a la xarxa general que al moment oportú van finançar i que l'Ajuntament va rebre, de la qual, no obstant això, manquen els altres edificis, i respecte a qui únicament hauria d'haver-se dirigit l'actuació municipal.

Després d'examinar l'informe remés a esta Institució, vam recomanar a l'Ajuntament de Mislata (València) que, a fi de donar compliment als principis de bona fe i confiança

legítima que han d'inspirar les relacions d'este Ajuntament amb els ciutadans, així com tenint en compte la diferent situació fàctica que afecta les distintes comunitats de veïns en relació amb el servei de clavegueram, determinara quins edificis són els que no tenen resolta la connexió de les seues aigües residuals a l'exterior, i per tant, els que han de pagar tant les despeses que comporte l'execució de les escomeses corresponents, com dels informes o estudis necessaris per a connectar les xarxes internes, revisant les actuacions que fins ara s'hagen realitzat dirigides a incloure a la comunitat de propietaris del núm. 1 en els costos anteriors.

Així mateix, vam recordar també l'obligació de l'Ajuntament, en la seua condició de titular del servei, d'atendre les necessitats de conservació, reparació i manteniment de les escomeses existents; esta obligació s'estén des del moment que la connexió abandona els límits de la finca integrant-se en el domini públic viari, de manera que les obres que hagen de fer-se en esta, en cas d'advertir-se l'existència d'anomalies en el seu funcionament, hauran de ser sufragades per l'Ajuntament.

La contestació municipal rebuda no justificava adequadament una eventual no-acceptació dels pronunciaments formulats per esta Institució, per la qual cosa es va considerar necessari demanar a l'Ajuntament de Mislata un informe aclaridor referent a això.

En resposta, l'Ajuntament de Mislata va remetre un extens informe, acompanyat d'un altre emés per l'arquitecte tècnic municipal, en què manifestava la dificultat jurídica de complir la recomanació continguda en la nostra resolució, i aclaria que, tot i que era voluntat de la Corporació municipal col·laborar amb el Síndic de Greuges, demanaven que els indicàrem com esbiaixar els problemes tècnics i jurídics que la nostra recomanació implicava, a fi d'intentar donar compliment a esta, per la qual cosa, a data de tancament del present Informe, no hem conclòs la nostra actuació amb relació a la queixa que ens ocupa.

3.5. Animals de companyia

Les queixes més significatives que ens han presentat els ciutadans en este any 2003 han tingut per objecte diverses qüestions: la resolució unilateral d'un conveni entre un ajuntament i una societat protectora d'animals, la celebració del festeig anomenat "Tiratge d'Ànecs", les molèsties ocasionades per un gos potencialment perillós i, finalment, l'absència d'infraestructures necessàries per a la recollida i l'alberg d'animals abandonats.

Començant per la primera, l'Ajuntament d'Ibi (Alacant) va acceptar els termes de la resolució que li vam dirigir amb motiu de la queixa núm. 030179, que versava sobre la resolució unilateral del conveni subscrit entre una societat protectora d'animals i l'Ajuntament.

Aclarides algunes qüestions prèvies, vam recomanar a l'Ajuntament d'Ibi que iniciara el corresponent procediment de responsabilitat patrimonial pels danys causats a la part contractista.

En la contestació a la nostra recomanació, l'Ajuntament també va assenyalar que estava estudiant la possibilitat de revisar d'ofici els actes administratius recaiguts, inclòs el de resolució del primitiu conveni amb la societat protectora, en considerar-lo, d'acord amb la nostra resolució, nul de ple dret, i entendre que les característiques del contracte d'emergència subscrit amb una altra associació, també presenta greus deficiències.

D'altra banda, la possible vulneració de la legislació valenciana en matèria de protecció d'animals en el festeig denominat "Tiratge d'Ànecs", celebrat des de fa més de 60 anys a Sagunt (València), va ser denunciada per una associació ecologistes en l'expedient núm. 030238.

De l'informe emés per l'Ajuntament es dedueix la voluntat de la Corporació de mantenir el festeig, basant-se en el fet que es tracta d'una tradició molt arrelada en la localitat, en la qual a més no es produïx cap maltractament als animals, i estan supervisades les activitats per la policia local i autonòmica. Així mateix ens informa que el festeig té les autoritzacions pertinents per a la seua celebració i consistix en la solta de 200 ànecs de granja deixant-los caure des d'una barca perquè siguen capturats pels participants.

L'interessat mostra la seua disconformitat amb l'informe emés i reitera la seua alegació inicial quant a l'incompliment de la normativa valenciana, com també l'absència de l'autorització municipal de l'activitat, i considera que cap autorització municipal pot "legalitzar" una activitat que consideren il·legal.

Finalitzades les nostres investigacions, vam recordar a l'Ajuntament de Sagunt el deure legal d'obtenir l'autorització autonòmica pertinent per a celebrar successius festejos i li vam suggerir que es valorara la conveniència de procedir progressivament a la substitució de les aus vives per altres alternatives que no comporten la utilització d'animals, i que adoptara, a més, totes les mesures que siguen necessàries per a evitar que les aus patesquen lesions durant el transport, manipulació i posterior festeig.

L'Ajuntament de Sagunt va acceptar ambdós pronunciaments.

D'altra banda, les molèsties ocasionades per un gos potencialment perillós en una urbanització de Xiva (València), van ser objecte de la queixa núm. 030531, en la qual vam emetre unes recomanacions que van ser acceptades per l'Ajuntament de Xiva.

L'autor de la queixa ens referia les molèsties que estava patint la seua família com a conseqüència de l'existència en la parcel·la confrontant d'un gos de raça perillosa que es trobava en un petit jardí, sense les adequades mesures de seguretat i higiene, i que els seus reiterats lladrucs impedien l'adequat descans dels veïns.

Revisada la totalitat de la documentació municipal, vam recomanar a l'Ajuntament de Xiva que, amb la prèvia inspecció tècnica corresponent, ordenara al titular del gos l'adopció de les mesures necessàries per a garantir la seguretat i higiene del recinte on es troba i evitar les molèsties sonores generades pels seus lladrucs, amb l'advertiment que, en cas d'incompliment, caldria incoar el corresponent procediment sancionador, i que es

podia acordar, a més a més, la confiscació de l'animal i la suspensió temporal o definitiva de la llicència.

Concloent amb este apartat, el president de l'“Associació contra la Tortura i Maltractament Animal” denunciava en la queixa núm. 022142 (Informe Anual 2002, pàg. 341), l'absència d'infraestructures necessàries per a la recollida i alberg d'animals abandonats i, en conseqüència, l'incompliment la normativa establerta legalment.

L'objecte de la seua queixa se centrava a manifestar-nos que l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi, Altea, Callosa d'en Sarrià, Finestrat, la Nucia, Polop de la Marina i la Vila Joiosa (Alacant) no tenen les infraestructures i requisits exigits per a la recollida i alberg d'animals abandonats en la Llei valenciana 4/1994, de 8 de juliol, sobre la protecció dels animals de companyia i en el Decret del Govern valencià 158/1996, de 13 d'agost, pel qual es desenvolupa la Llei 4/1994.

Corroborades estes afirmacions, vam efectuar les següents recomanacions: als ajuntaments de Callosa d'en Sarrià i Polop de la Marina, els recordem la necessitat que complisquen el deure legalment exigible de prestar adequadament el servei de recollida i assistència dels animals abandonats en els seus termes municipals, i que han de consignar pressupostàriament el crèdit necessari per a esta finalitat, encara que la gestió del servei tinga el caràcter de concertat; als ajuntaments de l'Alfàs del Pi i Benidorm els recordem el deure legalment establert d'exigir als titulars de les instal·lacions situades en els seus termes municipals respectius per a la prestació del servei de recollida i assistència dels animals abandonats que sol·liciten i obtenen la declaració de nucli zoològic, com també, la seua corresponent inscripció administrativa i tots els requisits que resulten legalment necessaris per a la prestació del referit servei; així mateix, també se'ls va recomanar que requeriren a estos titulars d'establiments amb objecte que presten el servei de forma ininterrompuda durant tots els dies de l'any arbitrants els torns d'urgències corresponents; i finalment, vam recomanar als Ajuntaments de l'Alfàs del Pi, Altea, Finestrat, la Nucia i la Vila Joiosa, que extremaren el seu control i vigilància respecte de l'adequada prestació del servei de recollida i assistència d'animals abandonats en el seu terme municipal, com també que adoptaren les mesures necessàries perquè es porte a terme una millora efectiva en la prestació d'este servei amb objecte que es preste de forma ininterrompuda tots els dies de la setmana”.

Al tancament del present Informe anual no hem rebut la contestació de la totalitat dels ajuntaments implicats.

3.6. Impacte ambiental

En este epígraf incloem aquelles queixes que ens han plantejat els ciutadans i que versen sobre la necessitat d'obtenir una declaració favorable d'impacte ambiental per part de les activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses que tenen una gran envergadura o dimensió.

En el 2003, hem iniciat la tramitació de dos expedients de queixa: respecte a la primera, la núm. 030999, va ser presentada per nombrosos veïns afectats per les molèsties de pols i soroll generats pel funcionament irregular d'una pedrera a Cox (Alacant).

L'autor de la queixa ens manifestava que una resolució de la Direcció General de Planificació i Gestió del Mitjà de la Conselleria de Medi Ambient, per la qual es disposava la paralització immediata de l'activitat extractiva, estava sent totalment incomplida per la mercantil explotadora, ja que la pedrera seguia funcionant i causant seriosos perjudicis als propietaris confrontants.

A l'Ajuntament de Cox vam sol·licitar que ens remetera informació suficient sobre la realitat de les al·legacions fetes en contra i altres circumstàncies concurrents en el supòsit, especialment, còpia de les ordres de tancament i clausura decretades per no tenir llicència d'activitats qualificades, detall de les actuacions realitzades per a evitar les molèsties als veïns confrontants i expedient sancionador incoat.

A la Direcció General del Medi Natural de la Conselleria de Territori i Habitatge vam demanar, així mateix, còpia de les ordres de tancament i clausura decretades per no tenir llicència d'activitats qualificades i de la declaració favorable d'impacte ambiental; detall de les actuacions realitzades per a evitar les molèsties als veïns confrontants i expedient sancionador incoat i, posteriorment, una ampliació dels extrems següents: còpia de les actuacions i resolucions judicials dictades en els distints ordres jurisdiccionals, en relació amb el funcionament de la pedrera, i informe sobre les raons jurídiques que impedeixen disposar, com a mesura cautelar (no sancionadora), la suspensió del funcionament il·legal de la pedrera o interessar davant els òrgans jurisdiccionals que estan coneixent de l'assumpte l'adopció d'esta mesura cautelar, una vegada personats en les actuacions judicials; tot això, a fi d'evitar causar danys irreparables al medi natural.

Com ja hem indicat, continuem amb la tramitació d'este expedient de queixa.

Quant a la segona queixa que estem tramitant, la núm. 030898, va ser presentada per la Plataforma Mediambiental d'Almàssera (València) per a manifestar les insuportables molèsties acústiques i l'enorme pols que venien suportant els veïns dels habitatges situats en els voltants de les instal·lacions d'una planta generadora d'energia elèctrica mitjançant la combustió de pellofa d'arròs, ja que s'havia arribat a superar fins i tot els 65 dB a la nit (l'ordenança municipal fixa el màxim en 28 dB), sense que fins el moment s'haguera adoptat cap mesura per a eliminar els sorolls i la pols. Denunciaven, així mateix, un incompliment greu de les condicions addicionals imposades en el punt segon de la part dispositiva de la declaració d'impacte ambiental, sense que s'haguera adoptat cap mesura fins el moment per a eliminar les referides molèsties.

Hem requerit a la Conselleria de Territori i Habitatge que ens informe sobre les actuacions realitzades per a aconseguir el respecte i el compliment de les condicions imposades en la declaració d'impacte ambiental.

Per la seua banda, a l'Ajuntament d'Almàssera li hem demanat informació sobre la compatibilitat de l'ús —qualificació—; còpia de la llicència d'activitats qualificades i de l'acta municipal de comprovació favorable; detall de les visites d'inspecció girades i dels

mesuraments sonomètrics efectuats; descripció de les mesures correctores dirigides al titular de les instal·lacions i, finalment, informe sobre el procediment sancionador incoat.

Ambdós informes es troben ja en poder de l'autor de la queixa, i quedem en l'espera de les al·legacions que considere adequat formular-nos.

3.7. Espais protegits

Ens estem referint a aquelles àrees o fites geogràfiques que contenen elements o sistemes naturals de particular valor, interès o singularitat, tant causats per l'acció i evolució de la naturalesa, com derivats de l'activitat humana, que es consideren mereixedors d'una protecció especial.

La nostra Llei valenciana 11/1994, de 27 de desembre, distingeix fins a set categories distintes: parcs naturals, paratges naturals, paratges naturals municipals, reserves naturals, monuments naturals, llocs d'interès i paisatges protegits.

Doncs bé, en este any 2003, volem destacar l'expedient de queixa núm. 031415, iniciat per una associació ecologista de Castelló que denunciava l'amenaça botànica, paisatgística i cultural del Mont Mollet, situat als termes municipals de Vilafamés i Sant Joan de Moró (Castelló) per l'explotació de diverses mines d'argila.

La zona afectada compta amb espècies vegetals protegides com la denominada popularment carrasca (*quercus ilex*), i existixen a la zona exemplars de dotze metres d'altura i un estrat d'arbustos molt divers que ve a representar el bosc mediterrani típic i compte amb una construcció, coneguda com l'ermita de San Miguel, amb importants valors històrics i antropològics, i un jaciment arqueològic de protecció integral inscrit en el Catàleg de Béns i Espais Protegits del terme municipal de Vilafamés que se situa en un àrea d'activitat minera oberta, circumstància que pot dur a la seua degradació.

En l'actualitat, estem en l'espera de rebre els informes requerits a la Conselleria de Territori i Habitatge i als Ajuntaments de Vilafamés i Sant Joan de Moró.

3.8. Salut ambiental

En este apartat anem a informar de les queixes que més han preocupat els ciutadans en esta matèria: les emissions produïdes per les antenes de telefonia mòbil, les fumigacions amb pesticides per via aèria i terrestre i, finalment, les molèsties produïdes per una gran instal·lació hospitalària enclavada en plena zona residencial.

Pel que es referix al tema de les antenes de telefonia mòbil, esta Institució no deixa de recordar als ajuntaments i la Conselleria de Territori i Habitatge, sobre la necessitat que, juntament amb la llicència d'obres, s'exigisca la llicència d'activitats qualificades. Si bé és cert que en la comunitat científica, ara per ara, no existix una opinió unànime sobre els efectes perniciosos que el funcionament d'estes instal·lacions pot tenir per a la salut

de les persones, no ho és menys que tampoc existixen estudis conclouents que afirmen sense cap gènere de dubtes la seua innocuïtat per a la salut. Ja vam mantenir esta postura després de la profusa investigació que vam iniciar d'ofici en l'expedient núm. 020055 (Informe Anual 2002, pàg. 115).

Estimem oportú destacar l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de València en la queixa núm. 030175, on es denunciava l'existència de 4 repetidors de telefonia mòbil a menys de 15 metres del seu domicili i els efectes nocius en la seua salut que estava patint per les emissions radioelèctriques.

Vam recordar a l'Ajuntament de València el deure legal de restaurar la legalitat urbanística en estos casos, i vam recomanar l'adopció de la mesura cautelar de suspensió de l'activitat mentre les operadores no obtinguen la preceptiva llicència, i que s'adopti la mesura de demolició de les instal·lacions en el cas que finalment no es legalitzen. També li vam suggerir que en la mesura que estes activitats no han estat emparades per la corresponent llicència, s'obliguen els corresponents expedients sancionadors davant les operadores atenent a la infracció urbanística comesa.

Referent a l'existència de plans tècnics d'implantació, li vam recomanar que exigira la seua presentació a les operadores que no ho han fet, en les condicions previstes en el dret transitori de l'ordenança, amb la finalitat que es determinen amb major seguretat els emplaçaments adequats per a les distintes instal·lacions de telefonia mòbil.

Finalment, quant a l'aportació dels certificats de compliment de nivells d'emissió, li recordem el deure legal d'exigir a les operadores la presentació d'estos certificats d'emissió amb periodicitat anual, com també quan escaiga la renovació de les llicències concedides.

D'altra banda, la instal·lació il·legal, segons l'associació de veïns de la zona centre d'Elda, una antena de telefonia mòbil en la coberta d'un edifici va ser objecte de la queixa núm. 030508.

Requerit el corresponent informe a l'Ajuntament d'Elda, res s'indicava sobre si els nivells d'emissió de l'antena es troben per sota dels impostos pel Reial decret 1066/2001, de 28 de setembre, del Ministeri de la Presidència, ni tampoc s'informa sobre si l'antena disposa de la preceptiva llicència urbanística d'obres.

Sobre la base d'estes dades, vam recomanar a l'Ajuntament d'Elda la conveniència de requerir al titular de la instal·lació de telefonia mòbil perquè, en el termini màxim de dos mesos, sol·licite la llicència d'obres, com també la d'activitat qualificada, prèvia acreditació de la no-superació dels nivells màxims d'emissió radioelèctrica, sota prevenció d'ordenar el desmantellament de la instal·lació i la suspensió de l'activitat emissora.

Així mateix, li vam suggerir que impulsara l'aprovació i publicació, sense més demora, dels instruments de planejament urbanístic i les ordenances municipals en què es definiren i especificaren els usos, emplaçaments i les condicions urbanístiques i mediambientals que hagen de sotmetre's a estes instal·lacions en el seu àmbit territorial.

La nostra resolució va ser acceptada en tots el seu termes.

D'altra banda, quant a les queixes presentades sobre fumigacions, conclosa la tramitació de la queixa núm. 030797 sobre fumigacions a l'Albufera (València) vam informar el promotor de la queixa del resultat de les actuacions practicades, com també de la comunicació rebuda de la Conselleria de Territori i Habitatge i vam donar per conclosa la nostra investigació ja que no vam apreciar cap irregularitat.

La discrepància que va donar origen a la queixa tenia relació amb la distinta interpretació de l'article segon de l'Ordre de 17 d'octubre de 1990, que estableix “sempre que s'efectuen tractaments amb plaguicides d'ús fitosanitari, qualsevol que siga la seua categoria toxicològica (...) haurà d'advertir-se del seu ús quan les aplicacions es realitzen en llocs públics”.

Per a l'interessat, el precepte era aplicable en tot cas, si bé per a la Conselleria només en el supòsit que els productes presentaren algun tipus de risc, connectant el que hi ha establert en este precepte amb el que disposa l'article 3 segons el qual “estos cartells, que seran clarament identificables, es col·locaran a l'inici del tractament i hauran de romandre en els llocs indicats fins que desaparega el risc”. Quan este risc no existisca, per la baixa toxicitat del producte, no cal instal·lar el cartell.

El promotor de la queixa no va presentar al·legacions a l'informe de la Conselleria, ni informe tècnic contradictori de les indicacions de l'Administració, i sostenia “la inexistència de toxicitat del producte atenent al que estableix la seua etiqueta, com també la seua qualificació en els fulls de registre del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació —en ambdós casos no figura cap termini de seguretat d'acord amb la seua toxicitat—, per la qual cosa esta Institució no va tenir arguments tècnics suficients per a desvirtuar les afirmacions de l'Administració afectada.

La finalitat d'estos cartells anunciadors és principalment evitar riscos a la població i donar publicitat a la intervenció per a coneixement del públic en general —el que és de singular importància per a les associacions de defensa del medi ambient, que per descomptat complixen una funció de gran importància en el control de l'actuació administrativa. Ara bé, si estos riscos no existixen ni per a les persones ni per al medi ambient, cosa que no va poder ser acreditada, no sembla deduir-se obligació jurídica de situar el cartell.

No obstant això, vam recomanar a la Direcció General del Medi Ambient que este tipus de tractaments, encara que siguen innocus, siguen objecte d'advertiment en les vies i els camins públics a l'efecte d'evitar que transeünts ocasionals del paratge puguen veure's sorpresos per una fumigació aèria, per a la seua informació i coneixement. En estos cartells, merament informatius, no tindria perquè constar cap tipus d'advertiment sobre toxicitat quan esta no existisca i poden, si escau, informar de la seua innocuïtat.

En un altre assumpte semblant, les constants i periòdiques fumigacions amb pesticides per aire i per terra en camps de tarongers, pròxims a diverses urbanitzacions i a un centre escolar, va ser objecte de la queixa núm. 030926, respecte a la qual vam demanar

informació a l'Ajuntament d'Alzira, a la Direcció General d'Investigació i Innovació Agrària i Ramadera, a l'Ajuntament de Carcaixent i a la Direcció General de Gestió del Mitjà Natural.

La promotora de la queixa assenyalava que, atesa la deficient o inexistent senyalització, havia ocorregut que les avionetes van arribar a tirar-li el producte damunt de la seua persona en trobar-se per casualitat passejant per la zona.

Va afirmar que havia exposat esta queixa reiteradament a la Conselleria de Medi ambient —ara Territori i Habitatge— i a la d'Agricultura, sense haver rebut cap contestació per part d'estes autoritats.

Es van presentar així mateix firmes per part dels veïns davant l'Ajuntament d'Alzira per a queixar-se d'esta situació, sense que se'ls donara una solució satisfactòria.

Actualment, estem en l'espera de rebre la totalitat dels informes requerits.

Finalment, en el moment de redactar este Informe Anual no hem conclòs la tramitació de la queixa núm. 031458, subscrita per l'associació de veïns i cultural Patraix i per la Comissió d'Afectats per les molèsties ocasionada per la Clínica Verge del Consol de València.

Les insuportables molèsties insalubres, nocives, perilloses i acústiques que vénen suportant els veïns en els seus habitatges com a conseqüència de la indeguda ubicació i funcionament irregular de la Clínica Verge del Consol de València, que es troba compartint espais comuns de l'immoble on es troben els habitatges, “vivint els veïns dia rere dia dins d'un hospital, els 365 dies de l'any i les 24 hores del dia; les xemeneies, màquines de refrigeració, instal·lacions de la bomba de cobalt, aparells d'oncologia, hemodiàlisi i quiròfans pegats a les nostres cases i que es troben a l'aire lliure —sense emplomar—; radiacions, abocaments a la xarxa pública de clavegueram i contaminació acústica”, va ser l'eix central de la queixa que ens ocupa.

Després de determinar l'admissió a tràmit de queixa, vam sol·licitar a la Conselleria de Territori i Habitatge informació sobre els següents aspectes: còpia de l'autorització administrativa per a la producció de residus, prevista en l'art. 42 de la Llei 10/2000, de 12 de desembre, de residus; informe sobre les actuacions desplegadas per la Conselleria en execució de les competències reconegudes en els arts. 6 i 54 de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, protecció contra la contaminació acústica; còpia de les actes d'inspecció emeses després de les corresponents visites de comprovació.

A l'Ajuntament de València vam dirigir un ofici a fi que emetera dictamen sobre les següents qüestions: informe sobre la qualificació urbanística —ús— permès pel pla general d'ordenació urbana i detall de les raons que justifiquen la ubicació d'un centre hospitalari dins d'un complex residencial; informe sobre els motius que impedeixen el trasllat de l'activitat; còpia de la llicència d'activitats qualificades i de l'acta municipal de comprovació favorable; detall dels mesuraments sismomètrics efectuats des de l'interior dels habitatges i descripció de les mesures correctores ordenades al titular de l'activitat per a disminuir els efectes insalubres, nocius i perillosos dels aparells i les

instal·lacions; informe sobre l'existència d'abocaments perillosos a la xarxa pública de clavegueram.

D'altra banda, ens vam dirigir a la Conselleria de Sanitat perquè ens informara sobre els següents aspectes: informe sobre les actuacions desplegades per la Conselleria de Sanitat en execució de les competències reconegudes en l'art. 4 de la Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana; còpia de l'autorització atorgada i de les actes d'inspecció emeses després de les corresponents visites de comprovació; informe sobre els motius que impedeixen el seu trasllat i ubicació a altres instal·lacions més adequades.

Com acabem d'indicar, estem en l'espera de redactar la corresponent resolució.

II. HISENDA PÚBLICA

Introducció

Al llarg de l'any 2003, en matèria d'hisenda pública hem rebut 51 queixes, el que significa un 3,11% de les queixes presentades davant esta Institució.

Si bé és cert que s'ha produït un descens amb relació a l'any 2002, en el qual es van tramitar 85 queixes, no és menys cert que el nombre d'expedients d'enguany en la matèria que ens ocupa sembla respondre a una tendència a l'alça iniciada l'any 2000, en el qual es van tramitar 37 queixes, una xifra que el 2001 va pujar a 45 expedients de queixa.

Com 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, al llarg de l'any 2003 hem analitzat qüestions que afecten l'impost de transmissions patrimonials, les tarifes portuàries, el cànon de sanejament d'aigua i les taxes per a concórrer a exàmens d'accés a la funció pública valenciana.

Quant 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 i els aspectes relatius als pressupostos municipals.

A continuació donem compte de les queixes relatives a la hisenda pública que considerem especialment rellevants.

1. HISENDA AUTONÒMICA

1.1. Impost sobre transmissions patrimonials

Els Serveis Territorials a Alacant de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació a qui ens vam dirigir per demanar informació amb motiu de la queixa núm. 030464, en la qual el seu promotor manifestava que un error en l'escriptura pública de compravenda al seu favor, respecte a la referència cadastral de l'immoble, va motivar que la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació practicara una comprovació al valor d'un immoble que realment no havia estat objecte d'esta compravenda.

Una vegada detectat l'error, es va atorgar una nova escriptura, es van rectificar les dades cadastrals i se'n va donar compte, amb data 25 de setembre de 2000, a l'Oficina Liquidadora de l'Impost de Transmissions d'esta rectificació, de manera que es va deixar constància que la valoració practicada no corresponia al bé transmés.

No obstant això anterior, el promotor de la queixa es va veure obligat a presentar una reclamació davant el Tribunal Econòmic Administratiu, la decisió del qual va ser l'estimació parcial d'esta, com també la instrucció que es nomenara un perit per a fer una nova valoració dels béns.

Segons l'autor de la queixa, este nomenament no es va portar a terme, es va continuar el procediment de cobrament sense que en cap moment es tinguera en compte l'error ja esmenat en la referència cadastral.

La comunicació rebuda de l'administració afectada en què informava que havia donat compliment a la pretensió de l'interessat va determinar el cessament de la nostra actuació.

En la queixa referenciada com la núm. 021827 el seu autor exposava que en data 3 de maig de 2002 va sol·licitar als Serveis Territorials de la Conselleria d'Economia i Hisenda a Alacant la devolució de l'import de l'aval presentat amb relació a la reclamació interposada davant el Tribunal Econòmic Administratiu Regional per a la comprovació del valor de l'impost de transmissions patrimonials. En el moment de presentar la queixa no havia rebut resposta.

Sense perjudi que el text complet de la Resolució apareix transcrit en l'Annex corresponent d'este informe, interessa destacar que de l'estudi de la queixa resultava que el seu autor va presentar el preceptiu aval per a poder impugnar la liquidació de l'impost de transmissions patrimonials.

La reclamació va ser desestimada i per això l'autor de la queixa havia d'abonar interessos de demora, d'acord amb el que hi ha previst en l'art. 74.12 del Reial Decret 391/1996.

No obstant això anterior, en la "Carta de pagament" que va emetre la Conselleria no es van incloure els citats interessos de demora, per la qual cosa l'autor de la queixa no podia retirar l'aval, d'acord amb el que disposa l'art. 74.13 de referit Reial Decret.

Esta Sindicatura entén, i així ho vam fer constar a través de la Resolució que, amb la finalitat d'eliminar demores innecessàries per a la retirada de la garantia prestada, en la referida "Carta de Pagament" s'inclouera, juntament amb el principal, el càlcul dels interessos, atés que en este moment l'Administració té les dades i la informació necessària per a calcular-los.

L'Administració pública afectada, no solament va acceptar el suggeriment realitzat pel Síndic de Greuges, sinó que es va comprometre a liquidar d'ara endavant els interessos de demora originats per la suspensió de forma immediata a la sol·licitud de devolució de l'aval i una vegada satisfet el deute.

1.2. 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 les queixes núm. 030270 i 021931 (Informe Anual 2002. pàg. 352).

Amb relació a la queixa núm. 030270, el seu autor ens indicava que en el moment de presentar la queixa (març de 2003), l'única resposta obtinguda de la Conselleria va ser la notificació de "la diligència d'embargament de comptes bancaris" en concepte de liquidacions per atracaments dels exercicis 1999" (cinc) i 2000 (tres) per un import que calia embargar de 1.132,60 euros, sense obtenir contestació al seu recurs d'alçada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la Conselleria d'Hisenda ens va informar que el recurs d'alçada interposat per l'autor de la queixa va ser contestat en data 26 de maig de 2003, i ens adjuntava, en este sentit, còpia d'aquell.

D'acord amb això anterior, el problema que va motivar la intervenció d'esta Institució i, en conseqüència, l'obertura de la queixa (la falta de resolució expressa al recurs administratiu plantejat), havia estat resolt, si bé en les al·legacions que a esta efecte va realitzar l'interessat, manifestava, així mateix, la seua discrepància amb la referida resolució administrativa.

Arribats en este punt, i tenint en compte que la discrepància amb una Resolució administrativa no pot per si mateixa motivar la intervenció del Síndic de Greuges, vam informar l'autor de la queixa que Llei general tributària inclou les taxes entre les categories de tributs. En este sentit, les taxes estan sotmeses a la reserva de llei per tractar-se d'una prestació patrimonial de caràcter públic (art. 31.3 de la Constitució espanyola) i així ve exigint per la Llei general tributària.

Si partim del fet que les tarifes portuàries s'emmarquen dins el concepte de taxes, es fa operatiu el Principi de Reserva de Llei en esta matèria. La Generalitat Valenciana amb la promulgació de la Llei autonòmica 1/1999, de 31 de març, de tarifes portuàries, ve a donar compliment al referit principi.

La utilització dels particulars del domini públic portuari, com també de les instal·lacions d'este, i la prestació per part de l'autoritat d'una sèrie de serveis complementaris, directament o per concessionaris, constituïx l'objecte de la Llei 1/1999.

Segons ens indicava en els escrits presentats, l'amarratge de l'embarcació de l'autor de la queixa era abonat al Club Nàutic de la Vila Joiosa (Alacant), i estimava improcedent pagar a la Generalitat Valenciana les taxes del port professional que no utilitzava.

Vam informar l'autor de la queixa que el pagament del cànon permet la utilització privativa d'un bé de domini públic, mentre que la tarifa portuària que es qüestiona es reporta per la prestació de serveis generals en la zona portuària; i són distintes les realitats que es consideren per a l'establiment d'un tipus d'exacció i l'altre.

D'acord amb això anterior, esta Sindicatura considerava que no és possible entendre l'existència d'un supòsit de doble imposició.

Respecte a la queixa referenciada com la núm. 021931, vam dictar una recomanació a la Conselleria d'Infraestructures i Transports.

Encara que el text complet de la Resolució apareix en l'Annex corresponent d'este informe, convé ressaltar que en la Resolució del Síndic recomanàvem a la Conselleria que, fent ús de la facultat establida en l'art. 105.1 de la Llei 30/1992, revocara d'ofici una Resolució en la qual considerava extemporani un recurs de reposició formulat per l'autor de la queixa contra les liquidacions de les tarifa G-5. Així mateix l'instàvem que dictara una altra Resolució mitjançant la qual entrara a conèixer el fons de la qüestió plantejada per l'interessat en el seu recurs de reposició.

Entenïem que estava suficientment acreditat que el recurs de reposició es va interposar en temps hàbil i que un simple error material d'un tercer no podia perjudicar l'interessat.

L'Administració afectada, fent ús de la facultat que li concedix l'article 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic, de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, va dictar resolució, i va revocar d'ofici l'esmentada resolució de 30 de setembre de 2002 i en va dictar una altra en què entrava en el fons de l'assumpte i resolía sobre la petició formulada al moment oportú pel recurrent, i tenia a la vista la nova documentació que l'autor de la queixa va proporcionar al Síndic de Greuges.

1.3. Cànon de sanejament

Amb relació a les liquidacions del cànon de sanejament d'aigua, seguidament exposem les queixes núm. 021347 (Informe Anual 2002, pàg. 352 i seg.) i la núm. 021639 (informe Anual 2002, pàg. 356) la tramitació de la qual va acabar l'any 2003.

L'Autor de la queixa núm. 021347 denunciava la duplicitat en el pagament del cànon de sanejament d'aigües. Segons ens indicava, tant l'Ajuntament de Sagunt com la SCP Aigües l'Almardá li estaven girant rebuts per cànon de sanejament.

Després de requerir informes a l'Ajuntament de Sagunt i a l'entitat de sanejament d'aigües de la Conselleria competent, com també a la vista de la Llei 2/1992, de 26 de març, reguladora de sanejament d'aigües de la Comunitat Valenciana i el Decret 266/1994, de 30 de desembre, que desenvolupa la Llei 2/1992, vam dictar Resolució, de la qual donem compte en l'Annex corresponent de l'Informe, en la qual vam suggerir a l'Ajuntament de Sagunt que corregira les factures emeses i, si escau, retornara els imports del cànon de sanejament indegudament facturats.

Com que no havíem rebut resposta expressa de l'Ajuntament de Sagunt en el termini atorgat, tal com era preceptiu, el vam requerir de nou perquè remetera a esta Institució l'informe sobre l'acceptació o no de la nostra Resolució. Com que ha transcorregut el termini i no ens consta cap resposta de l'Ajuntament de Sagunt, informem de l'actitud de l'Ajuntament de Sagunt en la secció corresponent d'este Informe anual.

Respecte a la queixa núm., 021639 la seua autora substancialment exposava que amb data 13 de setembre de 2002 va presentar un escrit dirigit a la, llavors, Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports en el qual interposava reclamació relativa al cànon de sanejament.

Després d'admetre a tràmit la queixa, la referida Conselleria ens va informar, entre altres coses, que l'escrit de 13 de setembre al que feia referència en la queixa i del qual es trobava pendent de contestació en el moment de presentar la queixa, havia estat contestat en data 5 de novembre.

Sense perjudi que la qüestió de forma plantejada en l'escrit de queixa (la falta de contestació al seu escrit de 13 de setembre) ja va ser resolta, amb relació a la qüestió de fons informem l'autora de la queixa que la Llei de la Generalitat 2/1992, de 26 de març, de sanejament d'aigües residuals de la Comunitat Valenciana estableix en el seu art. 20 que el fet imposable del cànon el constituïx "la producció d'aigües residuals, manifestada a través del consum d'aigua de qualsevol procedència".

Així mateix, l'art. 22, quan es referix als obligats al pagament del cànon de sanejament (subjectes passius) es referix als contribuents "(...) quan realitzen qualsevol consum d'aigua a què es referix l'article anterior".

D'acord amb això anterior, el consum d'aigua es convertix en un factor decisiu i imprescindible per a aplicar el cànon, i no tant la prestació del servei de sanejament.

A la vista d'això anterior i com que no vam deduir que hi haguera actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autora de la queixa, vam tancar la queixa.

1.4. Taxes per concórrer a oposicions a la funció pública de la Generalitat Valenciana

L'autor de la queixa núm. 022235 (Informe Anual 2002, pàg. 629) substancialment exposava que les proves (exàmens) d'accés a les distintes categories de la funció administrativa en l'àmbit de les institucions sanitàries de la Generalitat Valenciana (tècnic, gestió, administratiu i auxiliar) van ser assenyalades el mateix dia, 11 de maig de 2002, i a la mateixa hora.

Segons indicava l'autor de la queixa, la impossibilitat de presentar-se a les distintes proves, ja que tenia la titulació suficient, podria vulnerar principis constitucionals.

Després de l'estudi de la queixa, vam realitzar a la Direcció General de Recursos Humans de la Secretaria Autonòmica per a l'Agència Valenciana de la Salut de la Conselleria de Sanitat una Resolució en forma de suggeriment (de la qual informem íntegrament en l'Annex corresponent del present informe).

Entenem, i així li ho vam comunicar a la Conselleria de Sanitat, que no podia ignorar-se que el coneixement previ pels aspirants promotors de la queixa de la coincidència de les dates de les proves selectives a les quals havien concorregut haguera pogut comportar, probablement, que descartaren sol·licitar la seua inscripció en més d'una convocatòria en poder concórrer únicament a una d'estes i, en conseqüència, que no pagaren els drets d'examen.

D'acord amb això anterior, vam suggerir a l'Administració sanitària que s'habilitaren els mecanismes necessaris per a procedir a la devolució de les quantitats abonades per dret d'examen a aquells aspirants, com succeïa en el cas de l'autor de la queixa, als quals les dates d'examen de les convocatòries els van coincidir.

A fi d'atendre al requeriment efectuat pel Síndic de Greuges de data 17 de juliol de 2003, l'Administració afectada va manifestar que, amb relació al suggeriment sol·licitat "que amb anterioritat a esta ja existixen "(...) els mecanismes necessaris per a retornar les quantitats abonades per drets d'examen a aquells aspirants, com succeïx en el cas de l'autor de la queixa, als quals les dates d'examen de distintes convocatòries els coincidien, per la qual cosa i a fi que en prenguen coneixement, es remet informe tècnic del servei competent de la Conselleria de Sanitat de data 28 de juliol de 2003.

Referent a això, convé així mateix informar que des del passat 13 de setembre s'han cursat pel servei de Selecció de Personal i Provisió de Llocs de Treball d'esta Direcció General 740 escrits de petició de devolució d'ingressos al Servei de Gestió Pressupostària, per a la seua tramitació pertinent".

A la vista d'això anterior, vam finalitzar les nostres investigacions.

2. HISENDA LOCAL

2.1. Impost sobre béns immobles

La prescripció de l'acció per a exigir el pagament dels deutes tributaris, la discrepància en la titularitat dels béns immobles, les presumptes irregularitats en l'aprovació definitiva de l'Ordenança Fiscal reguladora de l'IBI, l'increment excessiu de l'impost, són algunes de les qüestions de les quals informem a continuació i que hem abordat al llarg de l'any 2003 amb relació a l'impost de béns immobles.

En la queixa referenciada amb el núm. 030142, el seu autor ens exposava que en data 31 d'octubre de 2001 va presentar un escrit davant el M.I. Ajuntament de Cullera amb relació a l'expedient de la Unitat de Recaptació d'esta Administració, en què sol·licitava expressament de l'Ajuntament el següent: “(...) que acorde declarar la prescripció de l'acció per a exigir el pagament dels deutes tributaris a què es referix el procediment de constrenyiment, i es va acordar per tant alçar i cancel·lar els embargaments portats a terme en este procediment, i tot això es va posar en coneixement de les administracions públiques, registres, jutjats, entitats bancàries o qualsevol altra persona física o jurídica a qui s'haguera comunicat l'existència dels embargaments de béns o drets de qui subscriu i, una vegada verificat tot això, s'acorde la terminació del procediment de constrenyiment i l'arxivament de les actuacions.

Igualment, en data 21 de desembre de 2001, va remetre per correu certificat al M.I. Ajuntament de Cullera un escrit en què interposava recurs de reposició contra la Resolució d'este Ajuntament dictada en “Procediment en via de constrenyiment”, ja que se li reclamaven quantitats no degudes, i se sol·licitava expressament el següent: “(...) considere interposat recurs de reposició contra la Resolució de l'Ajuntament de Cullera de 21 de novembre de 2001 en l'expedient de constrenyiment núm. (...), i després dels tràmits legals oportuns dicte Resolució en la qual s'estime este recurs i es declare nul·la de ple dret la referida resolució i es revoque i deixe sense cap efecte”.

En data 4 de desembre de 2002 va presentar un nou escrit davant el M.I. Ajuntament de Cullera en el qual es posava de manifest que a pesar del temps transcorregut no s'havia dictat Resolució expressa ni respecte a la sol·licitud de declaració de prescripció en l'expedient de constrenyiment, ni s'havia resolt expressament el recurs de reposició interposat contra la resolució de procediment en via administrativa de constrenyiment en l'expedient de constrenyiment núm. (...), i tot això a pesar del que disposa l'article 42.1 de la Llei 30/92, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que estableix que “l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació”.

En la data de presentació del seu escrit de queixa no s'havia rebut resolució expressa amb relació a cap dels tres escrits esmentats, a pesar del temps transcorregut.

L'incompliment de l'obligació de resoldre expressament era, en definitiva, l'objecte de la queixa de referència i la situació de desemparament i vulneració de drets que la descrita situació comportava, amb els consegüents perjudicis que la inactivitat municipal li estava ocasionant, i així, en un informe signat per la cap de la Unitat de Recaptació de l'Ajuntament, que va remetre al Jutjat de 1a Instància núm. 3 de Sueca, en les actuacions de juí de menor quantia (en el qual l'Ajuntament havia embargat una quantitat de diners que estava consignada al seu favor de l'autor de la queixa en paga d'unes costes judicials), va considerar la referida que amb relació a l'escrit presentat en data 31 d'octubre de 2001 que sí que va ser resolt basant-se en l'argument que, en ser el silenci desestimatori i haver passat el termini, s'entendria resolt, que s'estava confonent, segons el parer del promotor de la queixa, dels administrats de considerar desestimades les seues peticions o els seus recursos quan ha transcorregut el termini per a resoldre sense que hagen estat resolts expressament a fi de poder interposar els recursos oportuns, amb l'obligació de resoldre expressament que té l'Administració, la qual no pot eludir esta obligació de resoldre ni considerar que un procediment està resolt sobre la base d'esta argumentació dels efectes desestimatoris del silenci administratiu.

Tot això va provocar l'embargament d'uns crèdits judicials al firmant de la queixa per uns suposats deutes contrets amb l'Ajuntament, que no resolva els recursos presentats i seguint la via de constrenyiment s'havia cobrat injustament i arbitràriament una suma superior a 3.000 euros, la qual cosa li havia causat un extraordinari menyscapte econòmic amb l'actuació de la Corporació Local amb absolut menyspreu cap a la Llei.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària, i una vegada rebuda de l'Administració afectada la informació sol·licitada per esta Institució, es va resoldre el tancament de l'expedient ja que l'Ajuntament de Cullera va solucionar la qüestió plantejada en la queixa de referència.

L'objecte de la queixa núm. 030371 va ser l'embargament executat per SUMA i patit per l'autor de la queixa com a conseqüència de no haver abonat els següents tributs:

- Impost de béns mobles i immobles de l'any 1997 i exaccions municipals dels anys 2000 i 2002, corresponents a l'immoble situat al carrer L.V, de Xixona.
- Exaccions municipals dels anys 2000 a 2002 corresponents a l'immoble situat al carrer A, de Xixona.

El promotor de la queixa considerava que únicament li correspondria abonar l'IBI de 1997, ja que els restants tributs haurien de ser abonats pels propietaris reals dels immobles en la data d'import dels impostos, que eren identificats en l'escrit que ens ocupa.

En este sentit, va presentar davant el Registre de l'Ajuntament de Xixona un recurs contra la diligència d'embargament practicada per este organisme en l'expedient (...), de manera que va permetre la problemàtica exposada.

Una vegada rebuts els informes requerits a SUMA i a l'Ajuntament de Xixona, vam resoldre el tancament de l'expedient, atés que d'estos s'apreciava que l'Administració havia solucionat el problema.

L'autora de la queixa núm. 030506 denunciava davant el Síndic de Greuges presumptes irregularitats portades a terme per l'Ajuntament de la Nucia (Alacant), en l'aprovació definitiva de la modificació de l'ordenança fiscal reguladora de l'impost de béns immobles (IBI).

Concretament, ens indicava que per part d'este Ajuntament es va aprovar provisionalment la modificació de l'ordenança fiscal per acord del ple en data 4 de febrer, posteriorment publicada pel BOP núm. 33 de 19 de febrer de 2003, concedint-se un termini de 30 dies hàbils perquè els interessats examinareu l'expedient i presentaren al·legacions.

El 27 de febrer, dins el termini dels 30 dies, l'autora de la queixa va presentar un escrit amb relació a l'aprovació provisional.

El 28 de març de 2003 es publica en el BOP l'aprovació definitiva de l'Acord plenari de modificació de l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI.

L'al·legació de la promotora de la queixa de data 27 de febrer no havia estat contestada.

Admesa i instruïda la queixa, vam dictar Resolució, de la qual informem íntegrament en l'Annex corresponent d'este informe, en el sentit de fer un recordatori del deure legal que s'extrau de l'art. 86.3 de la Llei 30/1992, de donar resposta raonada a les al·legacions o observacions presentades per l'autora de la queixa en data 27 de febrer de 2003 en el tràmit d'informació pública.

Una vegada transcorregut el termini referit, i després de realitzar un requeriment, per part de l'Ajuntament de la Nucia no s'ha donat resposta expressa sobre l'acceptació o no de la nostra resolució, per la qual cosa informem sobre esta actitud en la secció corresponent d'este informe anual.

L'increment en un 57% de l'impost de béns immobles portat a terme per l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer va ser l'objecte de la queixa núm. 030921.

En el seu informe l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer ens indicava que el fet que des de l'any 1989 el Ministeri d'Hisenda no haguera realitzat la preceptiva revisió cadastral estava perjudicant els ingressos del municipi.

A la vista d'això anterior es va modificar l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI en el sentit d'aplicar un tipus de gravamen de l'1,10% sobre la base liquidable (en l'exercici 2002 va ser del 0,7%).

A la vista de la documentació que constava en l'expedient, esta institució entenia que el punt de partida de l'estudi de la queixa ens duia a l'anàlisi de tres qüestions bàsiques per a conèixer si l'actuació de l'Ajuntament va ser o no correcta, a saber:

- Primer. El tema de l'actualització del valor cadastral (art. 60 de la Llei 52/2002 de pressupostos generals de l'Estat per al 2003).
- Segon. L'increment del tipus de gravamen (art. 73 de la Llei 51/2002 d'acompanyament als Pressupostos Generals de l'Estat).
- Tercer. Procediment de Modificació de l'Ordenança Fiscal reguladora de l'IBI (Disposició Transitòria Cinquena de la Llei 51/2002).

Respecte a la primera de les qüestions, partiem de l'art. 69 de la Llei reguladora de les hisendes locals 39/1988, de 28 de desembre, que estableix el següent:

“Els valors cadastrals a què es referix l'apartat 2 de l'art. 66 es fixen a partir de les dades que consten en els corresponents cadastres immobiliaris. Estos valors cadastrals podran ser objecte d'actualització, revisió o modificació, segons els casos, en els termes previstos en el nombre següent i en els arts. 70 i 71 de la present Llei”.

La Llei distingix, doncs, entre:

- Revisió.
- Modificació.
- Actualització.

Respecte a la revisió cadastral, l'art. 70 de la Llei estableix que “els valors cadastrals així fixats han de ser revisats cada deu anys”, davant l'absència de majors precisions, cal entendre que la revisió és obligatòria per al Centre de Gestió Cadastral dependent del Ministeri d'Hisenda.

La modificació cadastral, a diferència de la revisió, implica l'existència de canvis significatius en els valors de mercat d'alguna o de totes les zones d'un terme municipal concret, amb la qual cosa, per a la seua realització no cal esperar que es complisca el termini de revisions (deu anys).

Els motius de modificació estan expressament taxats en l'art. 71 de la Llei.

Estos valors han de ser modificats d'ofici (pels mateixos òrgans del Cadastre) o a instància de l'entitat local corresponent. Però en ambdós casos s'exigix la tramitació d'una nova ponència de valors, efectuada de la mateixa manera que en el cas de la fixació inicial dels valors i amb els mateixos requisits de contingut, de procediment (informe previ, no vinculant, de l'Ajuntament; aprovació per l'òrgan competent del cadastre i publicació en el BOP) i temporals (que la publicació es produïska en el primer semestre de l'any immediatament anterior al que haja de produir efecte), i els serà d'aplicació igualment el mateix règim de recursos.

En l'espera de la “revisió cadastral”, l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer va actualitzar els valors cadastrals.

L'actualització dels valors cadastrals, segons l'art. 72, de la Llei, es realitza a través de les lleis generals de pressupostos de l'Estat per "aplicació de coeficients".

A partir de l'any 1998 els coeficients d'actualització només s'apliquen als immobles els valors dels quals procedeixen de Ponències anteriors a 1997 (així, per a 1998, coeficient 1,021 ; per a 1999, coeficient 1,018; per a 2000, coeficient 1,02....), en este sentit la Llei 52/2002, 31 de desembre, de Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any 2003 (BOE 31 de desembre de 2002) en el seu art. 60.1, dins les denominades Normes Tributàries, fixa el coeficient en 1,02 (amb efectes 1 de gener de 2003).

Doncs bé, dels rebuts que acompanyava l'autor de la queixa, es despenia que en el seu rebut de l'any 2002 el valor cadastral/Base imposable era de 14.222,00 euros, el qual, aplicant-li el coeficient de 1,02 (l'actualització), donava com a resultat, per a l'exercici 2003, 14.506,43 euros.

Segon. La determinació de la base liquidable és competència de la Direcció General del Cadastre i pot ser recorreguda davant els Tribunals Econòmics Administratius (art. 72 Llei). Així doncs, la Base Liquidable equival a la Base Imposable menys les reduccions legalment establides.

L'aplicació sobre la Base Liquidable del Tipus de Gravamen ens donarà com a resultat, sense perjuí de les bonificacions, el deute tributari (art. 73 de la Llei).

L'art. 73.1 de la Llei d'Hisendes Locals, d'acord a la redacció donada per la Llei 51/2002 de 27 de desembre, disposa que:

"El tipus de gravamen mínim i supletori serà el 0,4 % quan es tracte de béns immobles urbans i el 0,3 % quan es tracte de rústics, i el màxim serà el d'1,10 % per als urbans i 0,90 % per als rústics".

D'acord amb l'Informe remés per l'Ajuntament, este opta per l'aplicació del tipus de gravamen màxim, això és, el de l'1,10 %.

En este sentit, en el rebut de l'IBI de l'autor de la queixa corresponent a l'any 2003 s'aplicava l'1,10 % sobre la base liquidable de 14.506,43 que dona com a resultat la quota o el deute tributari que cal pagar (159,57 euros). Per la qual cosa, esta Institució entenia que el càlcul de l'increment havia estat correcte.

Tercer. Una altra qüestió que havíem d'estudiar era els possibles defectes de forma en el procediment d'elaboració de l'Ordenança Fiscal reguladora de l'IBI, més concretament de l'entrada en vigor d'esta.

En este sentit, l'import de l'IBI, d'acord amb l'art. 75 de la LRHL, és "el primer dia del període impositiu" i afegix que "el període impositiu coincideix amb l'any natural". D'acord amb això anterior, el període impositiu del rebut que estudiem és el de l'any 2003, i el seu import és el de l'1 de gener.

D'acord amb la documentació que consta en l'expedient, la modificació de l'Ordenança Fiscal es va acordar per sessió plenària el 20 de desembre de 2002 i se'n va fer la publicació provisional en el BOP de la Província de València de 31 de desembre de 2002, i la definitiva en el BOP de 13 de març de 2003.

En el BOP de 13 de març es diu textualment:

“La modificació de l'Ordenança entrarà en vigor el dia de la seua publicació en el BOP i començarà a aplicar-se el dia 1 de gener de 2003, i romandrà en vigor fins a la seua modificació o derogació expresses, en forma general”.

L'entrada en vigor de l'Ordenança, l'1 de gener de 2003, semblaria, d'entrada, contradir el principi que les normes entren en vigor després de la seua publicació en els Butlletins Oficials (en este cas, després del 13 de març), no obstant això la Llei 51/2002, de 27 de desembre, d'Acompanyament als Pressupostos Generals de l'Estat en la seua Disposició Transitòria Cinquena estableix amb relació a les ordenances fiscals i els terminis d'aplicació del tipus de gravamen de l'IBI el següent:

“Amb efectes exclusius per a l'exercici 2003, els ajuntaments que decidisquen aplicar, fent ús de la seua capacitat normativa, les modificacions establides en esta Llei en els tributs periòdics amb imports l'1 de gener d'este any, hauran d'aprovar el text definitiu de les noves Ordenances Fiscals i publicar-les en el Butlletí Oficial corresponent, tot això conformement al que disposa l'art. 17 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, Reguladora de les Hisendes Locals, abans de l'1 d'abril de 2003”.

L'Ordenança Fiscal reguladora de l'IBI de Canet d'en Berenguer es va publicar en el *Butlletí Oficial de la Província de València* el 13 de març de 2003, en conseqüència dins el termini establert en la Disposició Transitòria.

En conseqüència, del detallat estudi de la queixa i de la normativa vigent en la matèria no deduïem actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatuaris de l'autor de la queixa, per la qual cosa vam concloure les nostres investigacions.

L'autor de la queixa núm. 021752 (Informe Anual 2002, pàg. 371 i 372) substancialment ens exposava que en el mes de juliol de 2000 va rebre notificació de pagament de l'Impost de Béns Immobles (IBI) amb un recàrrec per impagament amb relació als anys 1996 a 1999.

Segons ens indicava, este impagament es va produir per un error en el registre del domicili fiscal de l'immoble que li va impedir la recepció d'esta notificació. L'esmena d'este error es va portar a terme el 8 de setembre de 2000 després de la reclamació interposada en la Delegació Provincial del Ministeri d'Hisenda.

D'altra banda, manifestava que existia un error de càlcul amb relació a la quantitat de metres quadrats que corresponen a la seua propietat situada a la Coveta Fumà denominada N.A. segons plànol de parcel·lació.

De les dades que constaven en l'expedient es desprenia que eren dos les qüestions plantejades: d'una banda, el possible error en el nombre de metres de l'habitatge i, d'una altra banda, l'error en el domicili fiscal.

Respecte al primer dels problemes, enteníem, tal com informava l'Administració Tributària a l'autor de la queixa, que havia de posar-ho en coneixement del Centre de Gestió Cadastral dependent del Ministeri d'Hisenda amb la finalitat de solucionar el problema.

Amb relació a la segona de les qüestions, el possible error del domicili fiscal, de la documentació que constava en l'expedient es deduïa que l'autor de la queixa al gener de 1996 va realitzar document de “declaració d'alteració de béns de naturalesa urbana” (model 902) en el qual l'única alteració que va realitzar va ser el canvi de domicili, i este era C.F.-N.A. D'esta forma, a partir d'esta data, fins a la notificació per part de l'autor de la queixa al juliol de 2000 d'un nou domicili fiscal, és per això que se li notificava en el domicili fiscal assenyalat en el model 902.

En conseqüència, del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que pogueren vulnerar els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa.

Amb relació a la queixa número 022112, relacionada en el nostre anterior Informe, la Sra. B. en el seu escrit de queixa substancialment exposava que en data 26 d'agost de 2002 va abonar, en via executiva, davant SUMA-Gestió Tributària (Diputació Provincial d'Alacant) dels rebuts d'IBI corresponents a l'exercici 2002.

Segons l'autora de la queixa, calia haver-li aplicat un recàrrec del 10% i no del 20% com el que se li va aplicar, ja que va abonar el tribut amb anterioritat a la notificació del constrenyiment, tot això d'acord amb la Llei General Tributària.

Una vegada instruït l'expedient de queixa, vam dictar Resolució dirigida a l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant (n'informem de forma íntegra en l'Annex corresponent d'este Informe), en el sentit de recomanar que en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim el deure legal de donar compliment als arts. 127 de la Llei General Tributària i 103 del Reglament General de Recaptació en el sentit d'aplicar correctament els recàrrecs als ingressos presentats fora de termini sense que s'haguera notificat la providència de constrenyiment.

Així mateix, per al supòsit plantejat per l'autora de la queixa, se li suggeria que retornara d'ofici la part corresponent a l'ingrés indegut en els termes exposats.

Enteníem que ens trobàvem davant de supòsits en què el particular complix l'obligació tardanament —fora de termini—, però sense que existira cap actuació que posara de manifest que l'Administració haguera descobert la falta de pagament, això és, sense requeriment previ.

No es tractava, doncs, com algun sector de la doctrina ha assenyalat, d'un "incompliment absolut" de l'obligació tributària, en el qual l'Administració descobreix l'omissió de l'obligat i li requerix el pagament, sinó d'un "inexacte compliment o compliment tardà" en el qual el subjecte passiu paga sense que intervinga requeriment. Els supòsits de fet són diferents i distintes han de ser les conseqüències jurídiques.

En contestació al nostre escrit l'Administració ens va indicar que en este supòsit, una vegada analitzades les circumstàncies concurrents i les que es desprenien de l'expedient, resultava el que seguix:

1r El títol executiu i per tant l'oportuna certificació de descobert (providència de constrenyiment) va ser despatxada per l'òrgan competent amb data 18/07/2002, per la qual cosa el Sr. Tresorer de l'Excm. Ajuntament d'Alacant va dictar la Providència de Constrenyiment amb el següent literal que passem a transcriure:

"Fent ús de les facultats que em conferixen els arts. 100 i 106 del R.G.R. líquid del recàrrec de constrenyiment, pel 29 per 100 del deute pendent, i dicte providència perquè es procedisca executivament contra el patrimoni del deutor o les garanties en cas de no produir-se l'ingrés en els terminis assenyalats en l'art. 108 d'esta reglament".

2n Amb data 26/08/2002 es notifica a la interessada la providència de constrenyiment.

3r En esta mateixa data, però temporalment després, es fa l'ingrés en la EF 2090.

L'Administració ens va indicar que es compartien en general les recomanacions formulades per esta Institució, però que en el present cas, l'ingrés va tenir lloc amb posterioritat a la notificació del constrenyiment, per la qual cosa, a més, resultaven d'aplicació els articles 100.2 del Reial Decret 1684/1990, "que fixa el recàrrec del 20% i que este serà liquidat al deutor en el títol executiu", i l'article 127.3 de la Llei general tributària, "quan estableix que la notificació de la providència de constrenyiment al deutor, identificarà el deute pendent i este serà requerit per efectuar l'ingrés amb el recàrrec corresponent".

Segons el parer de l'Administració Tributària, resulta correcta la determinació de l'import del recàrrec i també l'ingrés efectuat en estar prèviament notificada la providència de constrenyiment i el deute.

Després del detingut estudi de la contestació rebuda, vam resoldre el tancament de l'expedient ateses les circumstàncies que constaven en esta informació.

A l'autor de la queixa número 022153 i 022154 (Informe Anual, pàg. 372 i 373), substancialment sol·licitava que per part de SUMA-Gestió Tributària (Diputació d'Alacant) s'anul·lara la liquidació de l'impost de béns immobles (IBI) del període comprès entre l'any 1998 a l'any 2002, com també que es retornaren les quantitats ingressades a la vista de la nova valoració assignada per la Direcció General del Cadastre.

A la vista de l'escrit de queixa i les al·legacions i de l'informe de l'Administració afectada, com també de l'estudi de la normativa vigent en la matèria, vam comunicar a l'autor de la queixa que els valors cadastrals dels immobles no són una magnitud estàtica, sinó que evoluciona amb el temps, per la qual cosa poden ser objecte de revisió i de modificació.

A més, calia tenir en compte que tota esta alteració de valors cadastrals pot afectar la totalitat o a una part molt significativa dels immobles existents en un municipi. Al costat d'això, els immobles individuals poden experimentar variacions d'ordre físic, econòmic o jurídic que afecten el seu valor cadastral.

L'adaptació de les dades cadastrals a la realitat material o jurídica de l'immoble forma part de les funcions de conservació i renovació del Cadastre que la Llei d'Hisendes Locals encomana a l'òrgan estatal de Gestió Cadastral i Cooperació Tributària dependent del Ministeri d'Hisenda.

En este sentit, vam informar l'autor de la queixa que qualsevol discrepància que observara entre les dades cadastrals i la realitat immobiliària dels seus béns, havia de fer-ho constar a través dels mecanismes que la Llei d'Hisendes Locals reconeix, això és mitjançant la impugnació dels valors cadastrals davant la Gerència Territorial del Cadastre d'Alacant-província.

D'altra banda, el Reial Decret Llei 5/1997, de 9 d'abril, tenia com a finalitat que a partir de l'any 1998, els augments de valor cadastral dels béns de naturalesa urbana produïts com a conseqüència de l'entrada en vigor de les noves Ponències de Valors aprovades el 1997 i següents s'escalonaren, per desenes parts, durant deu anys, a fi de mitigar el bruscat augment de les bases de l'Impost.

Així, el concepte "Base liquidable" en l'IBI és una creació del Reial Decret Llei 5/1997 (que posteriorment va ser substituït per la Llei 53/1997), doncs fins llavors sols es parlava de "Base imposable". Efectivament, el Reial Decret en una nova redacció de l'art. 72 de la Llei d'Hisendes Locals definix la Base Liquidable de l'IBI com "el resultat de practicar, si escau, en la Imposable les reduccions que legalment s'establisquen".

De l'informe remés a esta Institució es desprenia que la Ponència de Valors del municipi de Novelda dataven de l'any 1994 i, en conseqüència, anteriors a l'any 1997.

En este sentit, la Disposició Transitòria Primera del referit Reial Decret Llei 5/1997 establix, per a les reduccions que s'iniciaren el 1998, i tenint en compte que el 1997 no operava el concepte de Base Liquidable", que "en aquells immobles en els quals per aplicació d'esta Llei haja de quantificar-se per primera vegada la Reducció en l'exercici 1998 es considera com a Base Liquidable, a què es referix l'art. 3 a. i l'art. 4.1, la Base Imposable".

A la vista d'això anterior, vam comunicar a l'autor de la queixa que tancàvem el seu expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, 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.

2.2. Impost sobre vehicles de tracció mecànica

L'autor de la queixa 020327 (Informe Anual 2002, pàg. 382 i 383) ens exposava que el 30 de novembre de 2000 va efectuar el pagament de l'Impost sobre Vehicles de Tracció Mecànica girat per l'Ajuntament de València, i va abonar la quantitat de 17.100 ptes. mitjançant un gir postal cursat en l'oficina de correus i telègrafs de la localitat de Favara.

No obstant això anterior, amb data 21 de maig de 2001 va rebre en el seu domicili la notificació del procediment de constrenyiment en concepte d'“Impost de Vehicles de Tracció Mecànica” per un import de 17.100 ptes. més un recàrrec del 20 per 100 per impagament d'estes en el període voluntari, ja que la recepció del gir postal en la referida Corporació Local (segons ens va indicar després l'Ajuntament) havia tingut lloc l'1 de desembre de 2000 i, en conseqüència, fora del període voluntari de pagament.

Encara que el text complet de la resolució apareix literalment transcrit en l'Annex corresponent d'este Informe, sí que ens interessa ara ressaltar alguns aspectes del nostre raonament.

Després del detallat estudi de la documentació que constava en esta Institució, es despenia que el gir postal es va realitzar en data 30 de novembre de 2001 en l'oficina auxiliar de Favara que és depenent de l'oficina tècnica d'Alzira, i la seua data de recepció en l'Ajuntament de València era l'1 de desembre de 2001. La conclusió que resultava és que en cap moment es va produir l'incompliment de les obligacions tributàries per part de l'autor de la queixa, ja que el pagament es va realitzar, efectivament, dins el període voluntari.

Destacàvem, a més, que de no produir-se este incompliment, és significatiu que en cap cas havia d'haver-se gravat un recàrrec d'un 20 per 100 sobre el referit impost, ja que per al supòsit que s'haguera pagat el dia immediat a la finalització del termini el recàrrec imposable seria del 10 per 100 fins que s'efectue la notificació de constrenyiment

D'acord amb això anterior, vam suggerir a l'Ajuntament de València que en aquelles actuacions en les quals s'abonen els imports dels deutes tributaris, com ara l'Impost de Vehicles de Tracció Mecànica, es considere efectuat el pagament en la data en què efectivament es fa (la del gir postal) i no en la data en què es rep. Així mateix, li recordem el deure legal disposat en l'article 127.1r de la Llei 230/1963, de 28 de desembre, General Tributària, que en tot cal aplicar un recàrrec del 10 per 100 si el deute tributari no s'ha ingressat en període voluntari i se satisfà abans que haja estat notificada al deutor la providència de constrenyiment.

L'Ajuntament de València ens va remetre l'informe elaborat referent a això pel servei de Recaptació Executiva, relatiu al suggeriment formulat pel Síndic de Greuges amb relació a la queixa de l'epígraf i en el qual substancialment ens indicaven el següent:

1. Que efectuat el pagament mitjançant gir postal en l'Oficina de Correus i Telègrafs de Favara, dependent de la d'Alzira, en data 30/11/00, i en cas de considerar-se la referida data com el moment del pagament —tal com suggerix l'Excm. Síndic de Greuges—, hauria d'haver estat acceptat el gir.

2. En el supòsit de considerar-se, a la vista del “taló per al destinatari” del gir, en el qual consta la localitat d'Alzira i la data 01/12/00, que el pagament es va efectuar fora del període voluntari de pagament, caldria haver acceptat igualment el pagament per import del principal, i continuar, si escau, el procediment administratiu de constrenyiment per la resta del deute pendent.

En tal sentit es pronuncia l'art. 20.5é del Reglament General de Recaptació i l'art. 60, apt. 2n de l'Ordenança Fiscal General, que disposen: “els deutes no satisfets en els períodes citats en els apartats anteriors, s'exigiran en via de constrenyiment, d'acord amb el que es disposa l'art. 97 d'este Reglament, i es computaran, si escau, com a pagaments a compte les quantitats pagades fora de termini”.

3. Finalment, i amb relació a l'import del recàrrec de constrenyiment i els interessos de demora en el deute no ingressat en termini, cal atendre al que estableix l'art. 20 de la Llei General Tributària que disposa: “L'inici del període executiu determina l'import d'un recàrrec del 20% de l'import del deute no ingressat, com també el dels interessos de demora corresponents a este.

Este recàrrec serà del 10% quan el deute tributari no ingressat se satisfaga abans que haja estat notificada al deutor la providència de constrenyiment prevista en l'apartat 3 d'este article i no s'exigiran els interessos de demora reportats des de l'inici del període executiu”.

Finalment, ens informaven que havia requerit l'interessat a fi que facilitara la carta de pagament corresponent a la liquidació i a un nombre de compte corrent que figure al seu nom, tot això per a fer la devolució de l'import indegudament abonat en concepte de recàrrec de constrenyiment i interessos de demora.

Conseqüentment amb tot el que hem dit més amunt, vam arxivar i tancar l'expedient de la queixa referida.

2.3. Taxes per recollida de brossa

La falta de prestació efectiva del servei de recollida de brossa, la doble imposició de la taxa i l'increment excessiu d'esta són les qüestions que han centrat l'actuació del Síndic de Greuges en este apartat.

Com hem anticipat, en la queixa 021441 (Informe Anual 2002, pàg. 386) el seu autor substancialment exposava que per part de l'Ajuntament de Real de Montroi (València) li estaven exigint el pagament de la taxa de recollida de brossa, i tanmateix no rebia la prestació del servei.

Després d'estudiar detalladament l'escrit de queixa, l'informe remés per la Corporació Local i la normativa vigent en la matèria (fonamentalment la Llei Reguladora de les Hisendes Locals 39/1988, de 28 de desembre, i l'Ordenança Fiscal reguladora de taxa per recollida de brossa de l'Ajuntament de Real de Montroi), i una vegada vistos alguns pronunciaments sobre assumptes similars del Tribunal Suprem i dels Tribunals Superiors de Justícia de La Rioja, Castella-la Manxa i Andalusia, vam dictar una Resolució de la qual donem compte en l'Annex corresponent del present informe.

Sense perjudi d'això anterior, convé ressaltar ara que, d'acord amb la jurisprudència estudiada, esta Institució conclou que si no hi ha prestació del servei (els contenidors més propers es trobaven gairebé a dos quilòmetres del domicili de l'autor de la queixa) les entitats locals hauran d'optar entre no girar la taxa o girar-la de forma parcial.

L'Ajuntament de Real de Montroi ens indicava en el seu informe que havia donat les instruccions a l'empresa concessionària del servei de recollida de brossa perquè instal·lara contenidors més pròxims al domicili de l'autor de la queixa, atés que això solucionaria el problema.

No obstant això anterior, i per a les taxes girades fins al moment de la instal·lació dels referits contenidors, vam recomanar a l'Ajuntament que revocara les liquidacions girades en concepte de taxa de brossa, o si escau, reduïra la seua quantia, a aquells immobles que tenen els contenidors més pròxima situats a una distància igual o superior a 300 metres d'estos immobles, ja que a estos habitatges no se'ls està prestant efectivament el servei de recollida de brossa.

Una vegada transcorregut el termini referit, i després de realitzar un requeriment per part de l'Ajuntament de Real de Montroi no s'ha donat resposta expressa sobre l'acceptació o no de la nostra resolució, per la qual cosa donem compte de la referida actitud en la secció corresponent d'este informe anual.

L'autor de la queixa núm. 021780 (Informe Anual 2002, pàg. 387) substancialment manifestava que, per part de l'Ajuntament de Xàbia (Alacant), durant els exercicis 2001 i 2002 li havien remés dos rebuts per taxa de brossa pel mateix concepte tributari, un corresponent a "consulta mèdica" i un altre en concepte d'"habitatge unifamiliar", en este sentit manifestava que "per un mateix pis, li liquida la taxa de brossa els dos anys esmentats, per dos vegades cadascun".

Encara que el text complet de la resolució apareix literalment transcrit en l'Annex corresponent d'este Informe, sí que ens interessa ara ressaltar alguns extrems del nostre raonament.

La interdicció de la doble imposició es troba recollida de manera expressa en el 6.2 de la Llei Orgànica 8/1980, de 22 de setembre, de Finançament de les Comunitats Autònomes, però el Tribunal Constitucional l'ha estés a tots els àmbits tributaris i així en la seua sentència de 13 de desembre de 1999 assenyala que: "(...) la prohibició de doble imposició en matèria tributària únicament "garantix que sobre els ciutadans no puga recaure l'obligació material de pagar doblement per un mateix fet imposable" [SSTC 37/1987, fonament jurídic 14; 149/1991, fonament jurídic 5é A); 186/1993,

fonament jurídic 4t c); 14/1998, fonament jurídic 11 C)] (...)” Així les coses, no és admissible que els ciutadans hagen de pagar dos taxes per la recepció d'un sol servei. D'acord amb això anterior, vam recomanar a l'Ajuntament de Xàbia que, en l'àmbit general, dirigira la seua actuació a garantir la interdicció de la doble imposició i, en conseqüència i per al cas concret de la queixa, que es liquidara una sola taxa de brossa per immoble.

L'Ajuntament de Xàbia ens va contestar que en l'expedient que havia d'elaborar en la pròxima modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació del servei de gestió de residus sòlids urbans, es tindria en consideració i se sotmetria a estudi la recomanació continguda en l'escrit del Síndic, de liquidar un rebut de brossa per immoble, quan s'estime que la prestació del servei siga també única.

A la vista d'això anterior, vam tancar la queixa.

Finalment, amb relació a la queixa número 021914 (Informe Anual 2002, pàg. 387), la seua autora exposava que la seua finca requeria en dos termes municipals (Sant Vicent del Raspeig i Alacant).

Després d'estudiar detingudament l'escrit de queixa i els informes remesos per les dos corporacions locals, vam emetre una resolució, de la qual donem compte literalment en l'Annex corresponent d'este Informe, en el sentit que coordinaren les seues actuacions a fi que fóra liquidada una sola taxa per la prestació efectiva del servei de recollida de residus sòlids.

Considerem que l'article 103. 1 de la Constitució, entre d'altres, estableix el principi de coordinació al qual han de sotmetre's les administracions públiques i en virtut d'este les dos corporacions locals afectades havien d'adequar-se a este a fi que la interessada rebera el servei de recollida de residus sòlids i abonara una sola taxa.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig ens va informar que s'havien anul·lat els rebuts corresponents als exercicis 2002 i 2003, i que s'havia donat de baixa del Padró de la taxa de recollida de Residus Sòlids per a l'exercici 2004.

A la vista d'això anterior, vam tancar l'expedient, atés que l'Administració de referència havia acceptat la resolució dictada per esta Institució.

El portaveu de l'Associació de Veïns de Requena (València), exposava succintament en la queixa número 022125 (Informe Anual 2002, pàg. 387) que l'Ajuntament de Requena havia incrementat en un 115% el rebut de la taxa de recollida de brossa corresponent a l'any 2002, amb relació a l'exercici del 2001, segons ens indicaven, la pujada del rebut de la taxa era conseqüència d'unes millores en el servei de recollida de brossa, consistents, segons proposta de millora de servei del regidor d'Hisenda, en l'ampliació del servei per cap de setmana i festius amb l'increment dels mitjans materials (adquisició de 200 contenidors nous), del nombre de treballadors (tres peons i un conductor) i dels transports (quota anual de *leasing* per altre camió).

De l'estudi de la comunicació rebuda de l'Ajuntament de Requena es desprenia que el recaptat en concepte de taxa per recollida de brossa durant l'exercici 2002, d'acord amb l'Informe de Tresoreria, va ascendir a 517.336, 68 euros. D'altra banda, d'acord amb l'Informe d'Intervenció, el cost del servei va ascendir a 618.890, 41 euros.

Arribats en este punt, i amb la finalitat d'aprofundir en l'estudi de la queixa, hem de partir de l'art. 24 de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals 38/1988, de 28 de desembre, amb la redacció donada amb la llei 25/1998.

Efectivament, del citat precepte, extraïem normes sobre la quantificació de les taxes, entre estes s'establix com a límit màxim d'esta el cost del servei, el que es denomina per la doctrina el "principi d'equivalència".

Si ens centrem en el referit principi, l'art. 24 en el seu número 2 disposa que:

"En general, i conformement al que preveu el paràgraf següent, l'import de les taxes per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no podrà excedir, en el seu conjunt, del cost real o previsible del servei o activitat de què es tracte, o en defecte d'això, del valor de la prestació rebuda".

D'acord amb això anterior, l'import total del recaptat no ha de ser superior al cost total del manteniment del servei prestat o l'activitat desenvolupada, doncs en el fons, la taxa es gira per a rescabalar l'Administració d'una despesa, la generada pel servei que es presta.

El terme "en general" de l'art. 24.2 el que vol expressar és que si bé, com a regla general, ha de respectar-se el "principi d'equivalència" (cost del servei-import de la taxa) de la prestació, poden existir excepcions respecte de tal regla general.

En este sentit, hem trobat referències jurisprudencials amb relació al fet que el que s'ha recaptat en les taxes supere al cost del servei, així:

- El Tribunal Suprem, per sentències de 27 d'abril de 1981 i de 26 de febrer de 1988 va establir que les taxes són impugnables quan existix un excés de recaptació sobre el cost del servei; la Sentència de 19 de juliol de 1994 va establir que s'anul·laren les liquidacions girades per un Ajuntament ja que "resultava que els ingressos percebuts per taxes d'aquella naturalesa (en aquella ocasió per llicències urbanístiques i segell municipal) durant l'exercici que es van reportar superaven els costos de manteniment dels serveis respectius...".
- El Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana en sentència de 14 d'abril de 1998 assenyalava que sols quan l'excés de l'import sobre el cost és notori i injustificat, este afectarà la validesa de la taxa. Així, la Sentència manté que encara que puga ser previsible el cost del servei, i fins i tot pot ser definit constatablement en magnituds econòmiques exactes, no és quantificable econòmicament la seua utilització pels ciutadans, de manera tal que una utilització del servei, que puga ser causada per raons purament

conjunturals, provoca un increment d'ingressos per damunt del cost. Este increment no desnaturalitza una liquidació concreta, llevat que l'excés d'ingrés sobre el cost fos reprotxable, notori o excessiu.

Al contrari que l'exposat, i després d'un detallat estudi de la queixa i de la normativa vigent en la matèria, com també vistos l'informe de l'Ajuntament i els escrits de queixa i al·legacions, vam considerar que, en este cas, no es vulnerava el Principi d'Equivalència.

En el cas plantejat, l'import total del que s'havia recaptat pujava, segons ens informaven, a 517.336, 68 euros, mentre que el cost del servei va ser de 618.890, 41 euros, això implicava que l'import del servei va ser inferior a la quantitat recaptada i, en conseqüència, es complia amb el que estableix l'art. 24.2 de la LRHL.

2.4. Pressupostos municipals

Respecte de la queixa núm. 030194, en la qual la secretària local del partit Iniciativa Independent denunciava suposades irregularitats en l'aprovació del Pressupost Municipal de l'Ajuntament de la Nucia (Alacant), i concretament, ens indicava que per part de l'Ajuntament de la Nucia es va procedir a l'aprovació provisional del Pressupost Municipal per a l'exercici 2003 per acord del ple en data 5 de desembre de 2002, que posteriorment va ser publicada en el BOP d'Alacant núm. 283 d'11 de desembre de 2002, i es va concedir un termini de 15 dies hàbils per a presentar reclamacions. El referit termini expirava el dia 30 de desembre.

El 27 de gener de 2003 es publica en el BOP d'Alacant l'aprovació definitiva del Pressupost General de l'Ajuntament de la Nucia per a l'exercici 2003.

Les al·legacions de la interessada de data 27 de febrer no van ser contestades.

Després de l'estudi de la queixa i de la documentació que constava en l'expedient, vam resoldre el tancament de la queixa d'acord amb la reflexió que a continuació exposem.

La Llei reguladora de les Bases del Règim Local 7/1985, de 2 d'abril, que en el seu art. 112.3 estableix que:

“(…) una vegada aprovat inicialment el pressupost, caldrà exposar-lo al públic durant el temps que fixe la legislació de l'Estat reguladora de les Hisendes Locals, a fi que els interessats puguen interposar reclamacions contra estos. Una vegada resoltes les que s'hagen presentat, en els termes que preveja la Llei, el pressupost definitivament aprovat serà inserit en el “Butlletí oficial” de la Corporació, si en té, i resumit, en el de la Província”.

És en el tràmit d'informació pública del Procediment per a l'aprovació del Pressupost objecte de la queixa, en què l'autora de la queixa denunciava irregularitats, i que se li va poder ocasionar indefensió en no haver estat resoltes de forma expressa les al·legacions que va presentar.

Amb relació als defectes de forma, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú consagra el denominat "principi d'antiformalisme" que presidix el dret administratiu, en disposar en el seu art. 63.2 que:

"No obstant això, el defecte de forma solament determinarà l'anul·labilitat quan l'acte no tinga els requisits formals indispensables per a assolir la seua finalitat o quan done lloc a la indefensió dels interessats".

Referent a això cal recordar el que ha manifestat la jurisprudència a propòsit de la legalitat formal del procediment:

"S'advertix una constant invocació de defectes formals suposadament determinants de la nul·lilitat d'actuacions, que no tenen suficientment en compte el que disposa l'article 48.2 de la Llei de Procediment Administratiu (actual art. 63) sobre la rellevància d'aquells. A tenor d'esta norma, el defecte de forma només determinarà l'anul·labilitat quan l'acte no tinga els requisits formals indispensables per a assolir la seua finalitat o quan done lloc a la indefensió dels interessats'. Tenint en compte estos dos criteris, hem d'examinar les diverses imputacions que s'aboquen contra l'actuació municipal".

En un sentit similar i referit precisament a l'omissió del tràmit d'audiència s'establix pel Tribunal Suprem en la seua Sentència de 20 juliol 1992 en assenyalar que:

"La teoria de la nul·lilitat dels actes administratius ha d'aplicar-se amb parsimònia, i cal ponderar sempre l'efecte que va produir la causa determinant de la invalidesa i les conseqüències distintes que s'hagueren derivat del correcte procediment rector de les actuacions que es van declarar nul·les i, per descomptat, de la retroacció d'estes perquè s'esmenen les irregularitats detectades (...) En el cas d'interlocutòries, tal com va raonar la sala sentenciadora, en tractar-se d'un cas en què no s'havia prescindit totalment del procediment establert a este efecte, sinó tan sols del tràmit d'audiència de l'interessat, exclusivament s'incidiria en la de simple anul·labilitat de l'art. 48.2, i això només en el cas que de l'omissió es derivara indefensió per a l'administrat, una condició que comporta la necessitat de comprovar si la indefensió es va produir; però sempre, d'acord amb un elemental principi d'economia processal implícitament, almenys, potenciat per l'art. 24 CE, prohibitiu que en el procés judicial es produïsquen dilacions indegudes, adverant si, retrotraient el procediment al moment en què el defecte es va produir a fi de reproduir adequadament el tràmit omès o irregularment efectuat, el resultat d'això no seria distint del que es va produir quan en la causa d'anul·labilitat de l'acte l'Administració creadora d'esta havia incorregut".

En definitiva, segons la jurisprudència majoritària actual (que atorga a la forma o procediment un caràcter estrictament instrumental) els vicis de forma no tenen per ells mateixos força invalidant. L'apreciació de la invalidesa per estos vicis se subordina al fet que la seua concurrència determine una efectiva disminució de les exigibles garanties que el procediment oferix al particular, en incidir en la resolució final (en este cas en l'aprovació definitiva del Pressupost Municipal) impeding-li arribar a la seua finalitat, o respecte de la interessada que ho al·lega, alterant el sentit de l'acte definitiu en el seu perjudi i col·locant-lo en una clara indefensió.

Les anteriors circumstàncies només poden determinar-se mitjançant una anàlisi particularitzada del cas. Per això, perquè es produïska el defecte de forma suficient per a declarar l'anul·labilitat del Pressupost, caldrà examinar, en virtut del “principi d'economia processal”, en què hauria pogut canviar esta en cas de complir-se amb el requisit formal infringit. En este sentit, tal com apunta el Tribunal Suprem (St. 19 de juliol de 1989) si el sentit de la resolució haguera estat el mateix no es declararia l'anul·labilitat d'este i, entenem que, molt menys, la nul·litat.

De l'informe que ens va remetre la Corporació Local es desprenia que l'Ajuntament de la Nucia, en sessió plenària de 13 de febrer de 2003 va acordar per unanimitat, entre altres qüestions, desestimar la reclamació de l'autora de la queixa de data registre d'entrada en l'Ajuntament el 3 de gener, i va convalidar l'acte aprovatori definitiu del Pressupost Municipal.

En definitiva, del detallat estudi de la queixa, de l'informe remès per l'Administració afectada, i una vegada vist l'escrit d'al·legacions i la normativa vigent en la matèria, no deduïem l'existència d'actuacions públiques que lesionaren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autora de la queixa; per la qual cosa, determinarem l'acabament de les nostres actuacions.

III. ENSENYAMENT

Introducció

El perfil de les queixes que, en matèria d'educació, han formulat els ciutadans valencians durant l'any 2003 davant el Síndic de Greuges, no difereix, substancialment, dels exercicis anteriors, en què feien referència, fonamentalment, a la insuficiència de places per a cobrir la demanda generada en Educació Infantil, l'exclusió dels alumnes d'este nivell educatiu no obligatori dels serveis complementaris de transport i menjador escolar i la demora de l'Administració pública a completar el denominat mapa escolar i les deficiències en les infraestructures d'alguns centres docents. En este capítol analitzarem aquelles queixes que considerem especialment transcendents i significatives.

Les queixes formulades davant el Síndic de Greuges en esta matèria van ser un total de 77, el que significa un 5 % del total de les tramitades, de manera que ha (augmentat i/o disminuït) respecte de l'any anterior 2002, que van ser 135 queixes, és a dir, un 6 % del total d'expedients tramitats eixe any

1. ENSENYAMENT NO UNIVERSITARI

1.1. Admissió i matriculació de l'alumnat

La insuficiència de places per a cobrir la demanda generada en Educació Infantil obliga l'Administració educativa a acudir a criteris prioritaris, legalment estipulats, per a atendre les sol·licituds d'admissió d'alumnes en centres docents de la Comunitat Valenciana sostinguts amb fons públics, i en moltes ocasions els pares, defraudats per la no-admissió dels seus fills en el centre docent elegit, es dirigixen al Síndic de Greuges i denuncien diverses irregularitats en el procés d'admissió, com va ocórrer en la queixa núm. 030902, en la qual la mare d'una nena de 3 anys que no va ser admesa en un centre docent d'Alzira (València), a pesar que la proximitat d'este centre docent al seu domicili no superava els 200 m, denunciava irregularitats en el procés de baremació, ja que altres pares d'alumnes havien falsejat les dades relatives al domicili familiar per a obtenir puntuació per raó del domicili. La tramitació ordinària d'este expedient continua en el moment de tancar este Informe ja que la interessada va sol·licitar la reobertura de l'expedient i va reiterar que el domicili d'un altre alumne que sí que va ser admés, consta en el certificat d'empadronament, no s'ajustava a la realitat.

La inexistència de places vacants en un CP de València, d'altra banda únic centre públic de l'àrea d'influència del domicili d'un alumne, de la denominada línia d'ensenyament en valencià, va motivar la queixa núm. 030751, en la qual la mare de l'alumne, que no va poder ser matriculat, considerava que s'estava vulnerant el seu dret, com a mare, a elegir centre docent, com també els seus drets lingüístics, en no poder escollir la llengua vehicular en què volia que els seus fills reberen l'ensenyament, i la tramitació ordinària de la qual, prossegueix.

La posada en tela de juí, pels pares d'alumnes, de les normes jurídiques que regulen els procediments d'admissió d'alumnes no universitaris en centres docents, totalment o parcialment sostinguts amb fons públics de la Comunitat Valenciana, ha estat estudiada per esta Institució amb motiu de queixes amb idèntica pretensió, en les quals no es va observar una actuació administrativa irregular, ja que l'Administració educativa únicament es limita a complir la normativa sobre escolarització, això és, el Decret 27/1998 al qual, igual que la pròpia Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, en els seus articles 20.2 i 53, estableix com a criteris prioritaris, per a garantir el dret a la lliure elecció de centre, les rendes anuals de la unitat familiar, la proximitat del domicili i l'existència de germans matriculats en el centre quan no existisquen places suficients per la necessitat d'acudir, en els processos d'admissió d'alumnes, a criteris prioritaris, ha estat objecte de pronunciament pel Tribunal Constitucional, que considera ajustat a dret establir estos criteris en el procés d'admissió.

L'accés, per primera vegada, a qualsevol centre docent, en un nivell sostingut totalment o parcialment amb fons públics, que impartisca ensenyaments d'Educació Infantil, Primària, Secundària Obligatòria i Formació Professional Específica, requerix un procés d'admissió, i exigix la presentació, juntament amb la sol·licitud d'admissió, dels següents documents:

1. Acreditació de les rendes anuals de la unitat familiar, mitjançant els següents documents:

- a) Full de liquidació i document d'ingrés o devolució de la declaració de l'impost sobre la Renda de les Persones Físiques, siga conjunta de la unitat familiar siga individual, de cadascun dels membres que la componen. En el citat document d'ingrés o devolució haurà de figurar el segell que, estampat en el moment de la presentació, l'acredite en qualsevol de les oficines de les entitats financeres col·laboradores, o de correus, o de l'administració tributària habilitades per a la seua percepció.
- b) Certificació, expedida a este efecte per l'Agència Estatal d'Administració Tributària, que els membres de la unitat familiar a la qual pertany el sol·licitant no han presentat l'al·ludida declaració.

Així mateix cal aportar una declaració jurada de no rebre prestacions no contributives o, en cas contrari, un certificat acreditatiu del seu import, expedit per l'organisme competent.

La documentació anteriorment citada correspondrà a l'exercici fiscal, anterior en dos anys a l'any natural per al qual se sol·licita la plaça escolar.

En cas que s'opte per no aportar la documentació fiscal esmentada, s'atribuirà la puntuació mínima prevista en el criteri de rendes familiars en el barem establert en el Decret 27/1998, de 10 de març.

La renda de la unitat familiar es determinarà dividint els ingressos totals entre el nombre de membres que la componen. Este punt ha de ser acreditat mitjançant el llibre de família. A estos efectes es considera unitat familiar la formada pels cònjuges i els fills menors de 18 anys, com també els majors d'edat i menors de 26 anys que convisquen en el domicili familiar i no perceben cap tipus d'ingressos.

2. Acreditació del domicili familiar mitjançant la presentació del DNI del pare/mare o tutor i un rebut d'aigua, llum o telèfon actualitzat o contracte de lloguer. Si existira discrepància entre els domicilis que figuren en ambdós documents cal requerir una altra documentació complementària, la qual podrà consistir en un certificat de residència lliurat per l'ajuntament.

El lloc de treball dels pares o tutors podrà ser considerat, a instàncies d'estos, amb els mateixos efectes de baremació que el domicili familiar quan es complisquen les següents circumstàncies:

- Quan se sol·licite plaça per a cursar Educació Infantil, Primària o Secundària Obligatòria.
- Que ambdós pares o tutors siguen treballadors en actiu.

Per a la justificació d'estes circumstàncies caldrà aportar un document que acredite suficientment la relació laboral i el domicili del centre de treball. En el

supòsit de treballadors per compte propi s'acreditarà el pagament de l'Impost d'Activitats Econòmiques i l'alta en el Règim Especial de la Seguretat Social.

Quan l'alumne residisca en un internat, es considerarà, a l'efecte de la seua escolarització, el domicili de la residència com a domicili de l'alumne.

3. Només es computarà l'existència de germans matriculats en el centre si estos estan cursant ensenyaments en este i continuaran assistint a este en el curs escolar per al qual se sol·licita l'admissió.

Els òrgans competents dels centres han de verificar esta qüestió.

4. Les minusvalideses dels alumnes han de ser acreditades mitjançant el corresponent certificat, emés per la Conselleria de Benestar Social, que especifique la minusvalidesa, com també el seu grau i tipus.

L'alumnat amb necessitats educatives especials ha d'aportar un dictamen emés per l'equip d'Orientació Educativa i Psicopedagògica i un informe proposat d'escolarització emés per la inspecció educativa.

5. La condició de membre de família nombrosa s'ha d'acreditar aportant el títol oficial de família nombrosa a què fa referència l'art. 7 de la Llei 25/1971.

6. La circumstància de compatibilitzar estudis de règim general i ensenyaments artístics ha d'acreditar-se amb el certificat del centre corresponent. El consell escolar, per a atendre este criteri, ha de ponderar la proximitat del centre, el nivell cursat per l'alumne i el caràcter reglat dels ensenyaments.

7. La condició d'esportista d'elit ha de ser acreditada mitjançant certificació expedida per la Direcció General de l'Esport, de la Conselleria de Benestar Social.

8. Acreditació de la situació laboral dels pares, aportant el contracte de treball, certificació de l'empresa que preste els seus serveis o qualsevol altre document que acredite suficientment l'existència d'una relació de treball per compte d'altre.

Els treballadors autònoms han d'acreditar el pagament de l'Impost d'Activitats Econòmiques i l'alta en el Règim Especial de la Seguretat Social.

9. La circumstància que l'alumne estiga matriculat en el propi centre educatiu ha de ser acreditada pel centre mateix.

10. La situació d'atur ha de ser acreditada mitjançant certificat expedit per la Tresoreria General de la Seguretat Social.

11. Altres circumstàncies apreciades lliurement per l'òrgan competent.

12. Els alumnes que accedisquen als estudis de Batxillerat d'Arts han d'aportar, a més dels documents ressenyats amb caràcter general, certificació acadèmica en la qual

consten les qualificacions obtingudes en l'Educació Secundària Obligatòria, àrea d'Educació Plàstica visual.

- En els centres que el nombre de sol·licituds siga superior al de places disponibles, l'òrgan competent per a l'admissió de l'alumnat assignarà a cadascuna d'aquelles la puntuació que corresponga, d'acord amb el barem establert en el capítol IV del Decret 27/1998, de 10 de març, modificat pel Decret 87/2001, de 24 d'abril, i els ordenarà d'acord amb la puntuació obtinguda.
- Una vegada adjudicada plaça escolar a tots els sol·licitants, la comissió d'escolarització remetrà les llistes provisionals d'alumnes admesos i no admesos a cada centre docent, el qual procedirà a la seua publicació en el tauler d'anuncis.
- En el llistat d'alumnes no admesos figurarà el centre docent en el qual l'alumne ha obtingut plaça escolar.
- Les llistes provisionals d'alumnat d'admesos i no admesos poden ser objecte de reclamació davant l'òrgan competent del centre, en el termini de tres dies hàbils, comptadors a partir del moment de la seua publicació.
- A la vista de les reclamacions, l'òrgan competent aprovarà i publicarà les llistes definitives d'alumnat admés i no admés i es remetrà còpia d'estos a la comissió d'escolarització.
- En el cas que l'admissió s'haja sol·licitat en un centre públic, els interessats podran formular reclamació contra les llistes definitives d'alumnat admés i no admés, en el termini de quatre dies hàbils des de la seua publicació, davant la comissió d'escolarització que corresponga, la qual ha de resoldre en el termini de cinc dies, també hàbils. Contra esta resolució els interessats podran interposar recurs ordinari davant el director territorial corresponent en el termini d'un mes, comptador des de la recepció de l'acord adoptat per la comissió d'escolarització o el compliment del termini establert per a l'adopció de l'acord. La resolució del director territorial posarà fi a la via administrativa.
- En el cas que l'admissió s'haja sol·licitat en un centre privat sostingut amb fons públics, els interessats podran formular denúncia davant la Direcció Territorial de Cultura i Educació corresponent, la qual iniciarà, si escau, el procediment previst en els arts. 61 i següents de la Llei Orgànica 8/1985, reguladora del dret a l'educació.
- La infracció de les normes sobre admissió de l'alumnat pels centres concertats donarà lloc a les sancions previstes en l'art. 62, apartats 2 i 3, de la Llei Orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, segons la redacció donada a este en la Disposició Final Primera. 9. de la Llei Orgànica 9/1995, de 20 de novembre, d'acord amb el procediment establert en el Reglament de Normes Bàsiques sobre Concerts Educatius.

- La infracció de les normes sobre admissió de l'alumnat pels centres públics, donarà lloc a l'obertura del corresponent expedient administratiu, a fi de determinar les possibles responsabilitats en què haguera pogut incórrer-se.

- La falsedat en les dades declarades o en la documentació aportada per a l'acreditació de les circumstàncies determinants dels criteris d'admissió, com també la duplicitat de sol·licituds, comportarà l'exclusió de la sol·licitud, i es procedirà a l'escolarització de l'alumnat en el centre en què queden places vacants que per dret li corresponguen. Tot això sense perjudi de les responsabilitats que pogueren derivar-se d'altre ordre.

No obstant això, en tot cas, la denúncia sobre presumptes falsedats documentals d'alguns dels sol·licitants admesos per a aconseguir major puntuació en la baremació de les sol·licituds de plaça han de dirimir-se en via jurisdiccional i no davant el Síndic de Greuges.

Tot el que hem dit més amunt no és obstacle perquè esta Institució considere convenient que en els casos d'empat l'Administració educativa valore i considere altres circumstàncies en els sol·licitants que pogueren ser més justes que les derivades del sorteig, però ben entés que esta és una qüestió que excedix l'àmbit competencial del Síndic de Greuges, si bé, atés que la insuficient oferta de places escolars de nens/es en Educació Infantil genera tots els anys queixes com les que ens ocupen, malgrat l'obertura de noves unitats, ja que en no ser este un nivell educatiu no obligatori, no existix actualment una obligació legal de prestar cobertura al 100% de les places demandades, si bé, esta Institució, conscient de la preocupació social existent referent a això, formula cada any a l'Administració Educativa recomanacions perquè no escatime esforços i arbitre totes les mesures que siguin necessàries, incloses les pressupostàries per a cobrir al 100% les places d'Educació Infantil de forma que esta pugua estendre's a tothom i fer plenament efectiu el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació, adequant, en definitiva, l'oferta a la demanda.

La generalització en la nostra societat d'estructures familiars en les quals els dos cònjuges treballen, fa que cada vegada siga major el nombre de famílies que precisen recórrer a institucions, educatives o no, que es facen càrrec de la cura i l'atenció dels nens durant la jornada laboral dels seus progenitors; i esta major demanda de llocs escolars es produïxen en el nivell de l'Educació Infantil.

L'experiència demostra que un dels aspectes més controvertits que presenta el procés d'escolarització en el nivell d'Educació Infantil resulta ser precisament el relatiu al moment d'ingrés en el centre educatiu.

Com sabem, la Constitució espanyola proclama, en el seu article 27, tot un seguit de drets —que integren el genèric dret a l'educació— entre els quals destaca la llibertat dels pares a l'elecció del centre educatiu dels seus fills. Si es partix de la proclamació d'este dret i de la major demanda de llocs escolars, es podrà comprendre que un dels moments més delicats del procés d'escolarització siga, precisament, el de l'assignació d'aquell centre educatiu.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana esta problemàtica adquirix, a més, una especial importància, si es té present que la normativa reguladora del procediment d'admissió estableix expressament que “en els 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 d'un mateix nivell, com també l'accés als successius cicles, etapes o nivells sostinguts amb fons públics, que s'impartisquen en el 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”.

Si això es posa en connexió amb el criteri complementari d'admissió, d'acord amb el qual tenen preferència els alumnes que hagen cursat nivells educatius amb anterioritat en el mateix centre, s'estarà en condicions d'aprehendre la importància que l'admissió en el nivell educatiu d'educació infantil de 0 a 3 anys comporta, doncs este facilita, amb posterioritat, la permanència de l'alumne en el centre desitjat durant tota l'educació obligatòria. Si unim a això la vigència del criteri de preferència dels alumnes que els seus “germans estudien en el centre”, veurem que amb este sistema s'afavorix també l'entrada dels germans del primer fill que ha d'ingressar.

A causa de això, i en bona mesura, la transparència en el procés d'admissió esdevé una garantia bàsica del dret a la lliure elecció de centre escolar i, com a conseqüència, una garantia més de la correcta i prompta escolarització del menor.

Les recomanacions generals d'esta Institució, sensible a les necessitats plantejades en este nivell educatiu, constitueixen una doctrina dominant a favor de la concessió als particulars de drets que permeten una major compatibilitat entre els horaris i les necessitats laborals dels progenitors i els drets d'educació dels fills, estenent a este cicle formatiu els drets i mitjans materials que han garantit l'accés a l'educació de qualitat en règim d'igualtat en altres nivells educatius, hui obligatoris.

En idèntics termes, la queixa núm. 031375, en la qual els pares d'un nen denunciaven que el procés de matriculació en Educació Infantil per al curs escolar 2003/2004, el seu fill va obtenir una puntuació de 7,5 punts en la baremació efectuada per al CP assenyalat com a primera opció i en el CP designat com a segona opció, i que finalment li va ser assignat, va denunciar que prèviament van formular davant la Conselleria d'Educació sol·licitant un augment de ràtio en el CP, sense que, a pesar del temps transcorregut, hagueren tingut una resposta expressa de l'Administració Educativa, precisament en esperar la resposta de l'Administració no van formalitzar la matrícula del seu fill en el CP que li va ser assignat.

Del que hem exposat semblava desprendre's, a més, que l'Administració estava incomplint l'obligació de donar resposta mitjançant resolució expressa a totes les sol·licituds que formulen els interessats, una obligació administrativa i un dret ciutadà recollits amb caràcter general en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Això va motivar la intervenció del Síndic de Greuges, ja que l'article 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual es regix, li imposa el deure vetlar perquè

“l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats”.

El dret a obtenir una resolució sobre el que s'ha demanat 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 deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

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, 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'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 submissió 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.

L'incompliment del termini de matriculació per als alumnes de grau mitjà del Conservatori Superior de Dansa de València per al curs 2003/2004, que va fixar amb esta finalitat el període comprés entre el 30 de juny i el 4 de juliol de 2003, a causa del fet que no hi havia funcionaris per a atendre al públic, va ser l'eix de la queixa núm. 030972 i el fet que va determinar que ens dirigírem a l'Administració afectada en demanda d'informació sobre el procés de matriculació; la resposta rebuda, encara que informava que s'havien formalitzat les matrícules, va motivar que esta Institució realitzara una recomanació perquè “en els supòsits anàlegs al plantejat en la present queixa utilitzara la Comissió de Servei per a garantir l'atenció al públic en els centres i les dependències que es preste”, una recomanació que va ser acceptada, i que es transcriu en la seua totalitat en l'Annex corresponent d'este Informe.

No ens va semblar admissible que el termini de matrícula es demorara fins al mes de setembre “perquè la funcionària no va poder ser substituïda fins el dia 22 de juliol”. No desconeixem les instruccions que són dictades des de les Conselleries d'Economia, Hisenda i Ocupació i Justícia i Administracions Públiques sobre la substitució d'empleats públics la relació jurídica dels quals queda suspesa amb dret a reserva del seu lloc i que impossibiliten que els llocs de treball siguen coberts immediatament. Existixen mecanismes jurídics per a cobrir estos supòsits, màximament en llocs de treball per a atenció directa al públic. Ens estem referint a la Comissió de Serveis prevista en l'art. 20.1.c).2 del Text Refós de la Llei de Funció Pública valenciana de 24 d'octubre de 1995 i desenvolupada per l'art. 33 del Decret 33/1999, de 9 de març, que podria haver estat perfectament tramitada amb celeritat a través de procediments

telemàtics la utilització dels quals permet la Llei 30/1992 de 26 de novembre, com també a la cobertura de forma interina a través de les borses de treball de la Direcció General d'Administració Autonòmica. Fent ús d'estos podria haver-se représ el termini de matrícula el dia 1 de juliol de 2003 i fins i tot ser allargat.

1.2. Instal·lacions docents

En el cas de la queixa núm. 031342, no va ser que el termini per a formalitzar la matrícula es demorara, sinó que els pares d'un alumne de 4 anys del CP Ausiàs March d'Alboraia (València) denunciaven 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 esmenats els inconvenients originats per la demolició de les finques confrontants.

El Consell Escolar, reunit amb caràcter urgent el 3 de setembre de 2003, va acordar traslladar la data d'inici escolar 2003/2004 al dilluns dia 22 de setembre, amb el compromís que es recuperaren les hores lectives del curs acadèmic que hagueren quedat pendents, no obstant això, esta mesura comportava inconvenients per a molts pares, per la qual cosa, l'Ajuntament va determinar que els alumnes foren traslladats al Centre Parroquial, situat al C/Benlliure provisionalment fins que finalitzaren les obres en el CP Ausiàs March; el centre parroquial, nou, i amb bones instal·lacions per a la seua funció, era totalment inadequat i perillós com a centre docent ja que, segons el criteri de pares presentava inconvenients no solament per a l'exercici de la funció docent, sinó per a la mateixa seguretat de l'alumnat, i era impossible organitzar l'activitat docent ordinària i els serveis complementaris com ara menjador escolar per la inexistència d'eixides d'emergència, insuficients lavabos per al total dels 190 alumnes, i per al personal docent i administratiu, utilització del saló d'actes pels alumnes d'Educació Infantil, com a pati, un recinte tancat i sense cap ventilació, ubicació de l'alumnat d'Educació Infantil en el 2n tram d'escales amb barana inadequada amb grans buits (qualsevol nen cap pels forats d'esta, espais on s'impartixen les classes amb finestres baixes, sense reixes i sense cap protecció i portes que donen a galeries i baranes perilloses per a nens de 3 i 4 anys, professorat impossibilitat d'exercir la seua funció docent ja que han d'ocupar-se, fonamentalment, de la seguretat dels alumnes, tenint en compte les característiques del Centre Parroquial, inadequat per a impartir les classes, inexistència d'armaris per a guardar i arxivar el material escolar imprescindible per a la seua finalitat, com també falta de taules i cadires adequades.

Estes deficiències i la falta d'idoneïtat dels locals provisionals van ser posades de manifest per l'Associació de Pares i Mares i pel claustre de professors als responsables municipals d'Educació i a la Direcció Territorial d'Ensenyament, i denunciades en la Policia Local d'Alboraia.

La LO 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació, ha significat el reconeixement del dret a un educació, sobretot, de qualitat. En l'actualitat, com expressa l'exposició de motius d'esta llei, l'objectiu de l'Administració educativa, una vegada superades ja altres èpoques de menor desenvolupament econòmic i social, no se centra

tant en la universalització de l'educació, objectiu que en el nostre país ja ha estat complert amb èxit, com en la prestació per part de les distintes instàncies educatives d'una formació de qualitat, que permeta el ple desenvolupament professional i personal dels individus i el progrés i creixement de la societat en el seu conjunt.

En la satisfacció d'este objectiu, resulta evident que la dotació d'unes infraestructures docents de qualitat està dirigida a complir un paper de la màxima rellevància, en posar a la disposició de la comunitat educativa els recursos materials precisos per al correcte desenvolupament de la funció docent. Com ha declarat 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 distintes 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.

Si es tenen en compte estes consideracions, resulta evident que el tancament temporal dels centres docents —ja siga a causa de la necessitat de portar a terme en els mateixos obres d'adaptació o millora, o bé, a la necessitat d'evitar perills per a la comunitat educativa amb motiu de la realització d'obres en finques confrontants a estos, com és el cas que ens ocupa— determina la privació temporal a l'alumne d'un dels elements essencials que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, des del mateix moment en el qual estos tancaments acaben redundant en la creació de negatives *situacions de provisionalitat*, en aquells casos en els quals l'Administració competent pose a la disposició de la Comunitat educativa altres instal·lacions per al seu ús temporal o, en la pitjor hipòtesi, *de pèrdua* i posterior necessitat de recuperació de les hores lectives no impartides.

En el cas objecte del present expedient de queixa, segons es deduïx dels antecedents anteriorment exposats, la necessitat de garantir la seguretat dels alumnes del CP “Ausiàs March”, atesa l'amenaça que per a esta representava l'edifici adjacent a este, el qual estava afectat des de fa algun temps de seriosos problemes, va determinar que l'autoritat municipal, fent ús de les competències que la legislació li atorga amb relació als centres docents, acordara l'enderrocament i desenrunament de la finca confrontant amb el col·legi, i el programara per al mes d'agost, a fi d'evitar molèsties per a l'alumnat, atés que es tracta d'un mes no lectiu.

Però no és menys cert, no obstant això, que correspon als poders públics vetlar per evitar que, com a conseqüència de la necessitat de realitzar obres en els centres docents o en els 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'afecció als serveis educatius o com a mínim que esta, en cas que siga inevitable, tinga la mínima incidència sobre l'activitat docent, motius pels quals es va determinar l'admissió a tràmit de la queixa, i la tramitació de la qual no ha conclòs a data de tancament del present Informe.

L'art. 27 ha estat desenvolupat per distintes Lleis i convé recordar que l'art. 14 de la Llei Orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del Dret a l'Educació (LODE), assenyala que, per a impartir ensenyaments amb garantia de qualitat, tots els centres docents haurien de reunir uns requisits mínims, i en desenvolupament d'esta Llei, es promulgue el Reial Decret 1004/1991 mitjançant el qual s'establien els requisits mínims dels centres docents no universitaris que impartixen ensenyament en règim general regulats en la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu espanyol (LOGSE); i que el Títol IV de la LOGSE, relatiu a la qualitat de l'ensenyament, en el seu Art. 58 estableix que els centres docents hauran d'estar dotats dels recursos educatius, humans i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat i assenyala que correspon als poders públics, de conformitat amb la Disposició Addicional tercera de la referida Llei, dotar el conjunt del sistema educatiu dels recursos econòmics necessaris per a donar compliment a l'establert en la Llei amb la finalitat de garantir la consecució dels objectius previstos en esta.

L'Administració valenciana d'acord amb l'Art. 35 de la Llei Orgànica 5/1982 per la qual es va aprovar l'Estatut d'Autonomia, té atribuïda la competència per a la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats. En este sentit, la Conselleria, competent en la matèria està obligada a garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, i ha de disposar els recursos necessaris que permeten adaptar l'actual xarxa de centres a les noves necessitats fixades per la Llei.

La implantació de la LOGSE (amb garanties de qualitat) exigeix que els centres docents disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques, per això, es va admetre la queixa de l'AMPA d'un IES d'Alacant, assenyalada amb el núm. 030979, en la qual la Presidenta de l'Associació de Mares i Pares d'Alumnes de l'IES "Figueres Pacheco" de la ciutat d'Alacant, substancialment denunciava dos qüestions; una, la demolició de l'edifici del gimnàs de l'IES "Figueres Pacheco" de la ciutat d'Alacant, i dos, la possible vulneració del dret a l'educació, en general, i a l'educació física en particular davant la falta de gimnàs el pròxim curs.

La decisió d'esta Conselleria de demolició o, si escau, de manteniment de l'edifici del gimnàs d'un IES de la ciutat d'Alacant obstaculitza dins la denominada potestat d'organització de què disposen les administracions públiques, la discrepància o el desacord amb esta decisió administrativa no podia per si sola motivar la intervenció del Síndic, respecte a la queixa assenyalada.

No obstant això anterior, la possible vulneració del dret a l'educació (en este cas a l'educació física) sí que era un assumpte que competix al Síndic, per esta raó la queixa va ser admesa a tràmit únicament quant a la salvaguarda del referit dret.

De la documentació aportada per l'Administració educativa es desprenia que el dret a l'educació física quedava garantit després d'obtenir l'oportuna autorització d'ús del Pavelló Poliesportiu que el Patronat Municipal d'Esports té en les proximitats del

Centre. Situació que podria mantenir-se, segons ens indicaven, fins al mes de gener de 2005, data en què l'Administració tenia previst finalitzar les obres.

No se li escapa a esta Institució que l'engegada de la reforma educativa, que s'està portant a terme aprofitant les infraestructures existents, per a adaptar els espais escolars, comporta l'adaptació dels espais escolars al nou sistema educatiu implantat per la LOGSE i comprén que hi haja etapes de provisionalitat.

Però estes etapes de provisionalitat no poden allargar-se indefinidament, ja que això perjudica la qualitat de l'Ensenyament dels alumnes que han de suportar-les i els col·loca en situació de desigualtat respecte a altres alumnes, per este motiu si els tràmits no són àgils es corre el risc que passen bona part de la seua etapa educativa obligatòria en situació de provisionalitat.

Així mateix, atesa la proximitat de les obres de construcció al centre docent, esta Institució va considerar imprescindible que s'adoptaren totes les mesures de seguretat que foren necessàries per a evitar que els alumnes pogueren accedir a les obres.

Les deficientes infraestructures del Conservatori Professional de Dansa de València, com ara insuficients espais, depòsit d'estris en passadissos, etc. va donar lloc a l'admissió de la queixa 030633, la tramitació de la qual prossegueix al tancament del present Informe.

La demanda de construcció de nous centres docents va ser l'eix de la queixa núm. 020691, formulada per l'AMPA d'un IES de Xàbia. La Conselleria d'Educació de la Generalitat Valenciana, a través de la seua Direcció General de Centres Docents, va fer arribar al Consell Escolar Municipal de Xàbia unes propostes d'adscripció dels centres de Primària als de Secundària, i sobre unitats escolars i altres aspectes dels centres d'Infantil i Primària del municipi. El Consell Escolar Municipal va establir uns terminis de presentació d'al·legacions tan curts i limitats, que van impedir el debat seré i la informació completa a tota la comunitat escolar i, especialment, als pares i les mares pels canvis proposats.

L'Administració educativa va proposar la instal·lació d'aules prefabricades en uns terrenys petits per a les necessitats actuals de Xàbia, segons els promotors de la queixa, que consideraven indignes les condicions d'escolarització proposades per l'Administració educativa i avalades també pel Consell Escolar Municipal, ja que, entenien, la implantació del primer cicle d'ESO en els centres de Secundària havia de fer-se quan hi haguera infraestructures adequades i no barraques o aules prefabricades, instal·lacions precàries i provisionals, massificació i nul·les condicions pedagògiques d'aprenentatge.

El Síndic de Greuges va determinar l'admissió a tràmit de la queixa i en vam donar trasllat a la Direcció General de Centres Docents de la Conselleria de Cultura i Educació, d'acord amb el que determina l'article 18 de la citada Llei.

Una vegada concloua la tramitació ordinària de l'expedient i una vegada posat de manifest el citat informe als promotors de la queixa, van ratificar íntegrament el seu escrit inicial, per la qual cosa vam dirigir a l'Administració Educativa una Resolució que

reproduïm en l'Annex corresponent d'este Informe, no sense abans fer ací algunes reflexions sobre el fons de l'assumpte:

És un fet que les societats actuals exigixen, de manera creixent, béns i serveis educatius, la qual cosa és necessària per a poder complir el manament contingut en l'article 27 de la CE i els objectius establits amb caràcter general en la LOGSE, disposar dels recursos necessaris que permeten adaptar l'actual xarxa de centres docents a les noves necessitats fixades i la llei, considerant el denominat mapa escolar amb la participació de tots els sectors implicats, una demanda que el Síndic de Greuges dirigix any rere any a l'Administració educativa, ja que l'engegada de la reforma educativa s'està portant a terme aprofitant les infraestructures existents per a adaptar els espais escolars, i esta Institució és conscient dels problemes que comporta per a l'Administració educativa l'adaptació del nou sistema educatiu implantat per la LOGSE, i comprén que hi haja etapes de provisionalitat, però estes etapes no poden allargar-se indefinidament, ja que això perjudica la qualitat de l'ensenyament dels alumnes que han de suportar-les i els col·loca en situació de desigualtat respecte d'altres alumnes; és per això que si els tràmits no són àgils es corre el risc que passen tota l'etapa educativa obligatòria en situació de provisionalitat.

La ubicació provisional en un complex d'aules prefabricades, i en definitiva, la disconformitat dels pares d'alumnes d'Ondara, va motivar la queixa núm. 021778 i acumulades de què ja vam donar compte en el nostre anterior Informe (pàg. 429), en idèntic sentit que la queixa anteriorment relacionada; i respecte a la qual formulem una Resolució que es relaciona, en tota la seua extensió, en l'Annex corresponent del present Informe.

L'escrit signat pel Sr. D.E.B. de Gandia, que va quedar registrat amb el núm. 031127, denunciava que tant el seu fill, com altres alumnes d'Educació Infantil de Gandia no van poder començar el curs escolar en ser informats per la Direcció del CP que estaven esperant que l'Administració educativa els adaptara quatre aules prefabricades.

La comunicació rebuda de la Direcció General d'Ensenyament ens donava una informació completa sobre el que havíem demanat i assenyalava que si bé en un primer moment es va estimar, amb caràcter de previsió, a fi d'atendre un possible increment d'escolarització en este centre, la instal·lació de 3 o 4 aules prefabricades anteriorment, constatada la demanda i prèvia sol·licitud de la Inspecció Educativa es va autoritzar l'habilitació d'una nova unitat d'Educació Infantil, per la qual cosa, en conseqüència, es va autoritzar una aula que va permetre el tancament de l'expedient, en considerar ajustada a dret l'actuació pública desenvolupada.”

1.3. Ajudes, beques i subvencions

La Resolució, en forma de recomanació, que vam dirigir a la Diputació Provincial de Castelló amb motiu de la queixa núm. 030874, i que va ser acceptada en tots els seus termes, es reproduïx, literalment, en l'Annex corresponent d'este Informe anual a les Corts Valencianes.

En la queixa que ens ocupa, un alumne de 4t curs d'Educació Primària, es va presentar a les proves físiques celebrades el 14 de maig de 2003 en el complex esportiu de la Penyeta Roja per a aconseguir iniciar el curs 2003-2004, 5é curs d'Educació Primària en el Centre d'Iniciació Tecnicoesportiva, pertanyent a l'Excma. Diputació Provincial de Castelló.

Els requisits exigits en la convocatòria eren:

- superar les marques esportives de les proves i quedar entre els 25 millors en nens i 25 millors en nenes.
- tenir aprovat al juny el curs 4t d'Educació Primària.

Que R. va quedar classificat en segon lloc en les proves físiques i va aprovar al juny el curs, però no obstant això anterior no va ser admés per a cursar en el Centre d'Iniciació Tecnicoesportiva 5é curs d'Educació Primària, ja que en la 2a avaluació no havia superat diverses matèries.

En cap moment els van notificar que havia de tenir la 1a i 2a avaluació amb totes les matèries aprovades en el moment de realitzar les proves físiques el 14 de maig de 2003 sinó que per contra, i així quedava reflectit en la convocatòria, es consignava exclusivament, com a requisit indispensable “presentar fotocòpia del butlletí de notes del present curs, on es reflectiren les dos primeres avaluacions”, però sense fer constar en cap moment que les matèries d'estes dues avaluacions havien d'estar aprovades.

Una vegada examinada amb tot deteniment la documentació que ens va ser aportada, i analitzades les bases de la convocatòria efectuada per l'Excma. Diputació Provincial de Castelló per a la concessió de beques individuals per a la pràctica de l'esport a alumnes/as d'Educació Primària i ESO, vam constatar que, efectivament, en cap moment s'assenyalava en les bases de la convocatòria que els aspirants havien de tenir superades totes les matèries en les dos primeres avaluacions per a ser admesos; únicament s'indicava que “tot alumne podrà optar a la beca si la seua qualificació és de suficient al juny”.

Així doncs, de conformitat amb la consolidada doctrina jurisprudencial que considera que les bases dels processos concurrencials constitueixen la Llei a la qual ha de sotmetre's el desenvolupament d'estos —així ho han declarat en casos substancialment idèntics al nostre, entre d'altres, STSJ Madrid 18-12-2000, País Basc 29-6-2001 i Galícia 15-5-2002- l'article 81.6 del Text Refós de la Llei General Pressupostària, aprovat per Reial decret Legislatiu 1091/1988, de 23 de setembre (al qual ens remet l'art. 23.1 del Decret de 17 de juny de 1955, Reglament de Serveis de les Corporacions Locals), estableix, en la part que aquí interessa, que les bases reguladores de la concessió de subvencions —i per extensió, ajudes o beques— han de contenir "els requisits que han de reunir els beneficiaris per a l'obtenció de la subvenció i ajuda i forma d'acreditar-los".

Per la seua banda, el Reglament del procediment per a la concessió de subvencions públiques, aprovat per Reial Decret 2225/1993, de 17 de desembre, estableix en el seu

article 4.3 els aspectes que han de figurar en el contingut de tota convocatòria d'ajudes, i figuren entre estos "els requisits per a sol·licitar la subvenció" (apartat e).

En el cas que ens ocupa, la beca va ser denegada indegudament en exigir el compliment d'un requisit que no estava previst en les bases: tenir superades totes les matèries de la primera i segona avaluació en el moment de confeccionar les llistes de possibles admesos; i per més argumentacions que l'Administració va tractar de fer valer, era evident que les bases de la convocatòria per a l'adjudicació de les beques, subjecta als principis de publicitat, concurrència i objectivitat, guardaven absolut mutisme respecte a la possibilitat de limitar l'accés a estes dels sol·licitants que no tingueren superades totes les matèries de la primera i segona avaluació; este argument esdevé inaplicable ja que les bases de la convocatòria no deien res quant a este; és més esta limitació integra un nou requisit exigit sorpresivament i sense cap publicitat per part de l'Administració, que genera una evident inseguretats jurídica i indefensió als sol·licitants de la beca (art. 9.3 i 24.1 de la Constitució), i el comportament de la qual era contrari als principis de bona fe i confiança legítima (art. 3.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de procediment administratiu comú).

Fàcilment s'hauria evitat esta controvèrsia si en les bases i els anuncis de la convocatòria, a la frase, "tot alumne podrà optar a la beca si la seua qualificació és de suficient al juny", se li haguera afegit l'expressió, "i té superades totes les àrees de la primera i segona avaluació"; no obstant això, l'Administració, tot i poder haver introduït este aclariment o especificació en la publicitat de la convocatòria; no ho va fer, potser, per error o negligència, en qualsevol cas, no imputable al perjudicat.

Finalment, respecte a la possibilitat de revocar la resolució denegatòria de la beca, l'art. 105.1 de l'esmentada Llei 30/1992, permet a l'Administració revocar, en qualsevol moment, els seus actes de gravamen o desfavorables, sempre que esta revocació no constituïska dispensa, exempció no permesa per les lleis o siga contrària al principi d'igualtat, a l'interès públic o a l'ordenament jurídic; estos límits a l'exercici de la potestat de revocar la denegació de la beca no concorren en este cas.

En resposta al nostre escrit sobre la queixa de referència sobre denegació de beca, el Director del Centre de Secundària Excma. Diputació C.I.T.D. Penyeta Roja, feia constar "que efectivament en la convocatòria de les proves no s'especificava que 'per a optar a la beca hauria de tenir superades totes les àrees al juny i també, a més, en la primera i segona avaluació', una frase que es va ometre per distracció."

Per tot això, reunit l'equip directiu del centre i prèvia consulta amb l'Administració competent, es va acordar acceptar la recomanació del Síndic de Greuges de revocar la resolució denegatòria de la beca i concedir esta en complir l'aspirant R.V. les bases de la beca que figuraven en la convocatòria publicada.

Així mateix l'Administració afectada es va comprometre a realitzar les correccions adequades perquè fets semblants no tornaren a repetir-se.

No obstant això, atés com d'avançat estava el curs, no consideraven convenient acadèmicament realitzar un trasllat de matrícula.

La denegació d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text als alumnes del Col·legi “Obreres del Cor de Jesús” de Xella (València) va ser l'eix central de la queixa núm. 031235.

El Col·legi “Obreres del Cor de Jesús” és un centre incomplet d'educació infantil que té unitats de 1, 2, 3, 4 i 5 anys, que el seu primer cicle s'ha sostingut parcialment amb fons públics, mitjançant subvenció de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport per a associacions i entitats sense ànim de lucre i el segon cicle del qual té un concert educatiu amb l'esmentada Conselleria.

L'Ajuntament de Xella havia engegat unes ajudes per a l'adquisició de llibres de text, però quan els pares i mares d'alumnes del Col·legi van sol·licitar al Sr. alcalde la concessió d'estes ajudes, este els va informar personalment que les ajudes no serien concedides, atés que estes anaven dirigides exclusivament als alumnes d'educació infantil i obligatòria del Col·legi Públic existent en la localitat.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, va ser admesa a tràmit sobre la base dels següents arguments:

Com tothom sap, l'article 27 de la Constitució espanyola consagra en els seus diferents apartats diversos drets referits tots ells al genèric dret a l'educació. D'esta forma, el “genèric dret a l'educació” apareix constituït, en realitat, per una pluralitat o feix de drets de llibertat (llibertat d'ensenyament —apartat 2n—, llibertat dels pares que els fills reben la formació religiosa o moral que estiga d'acord amb les seues pròpies conviccions —apartat 3r— o la llibertat de creació de centres docents, dins els principis constitucionals —apartat 6é), deures (l'obligatorietat de l'ensenyament obligatori), garanties (l'autonomia Universitària —apartat 10é—) i drets de prestació (la gratuïtat de l'ensenyament bàsic —apartat 3r).

El Tribunal Constitucional ha tingut ocasió d'assenyalar, no obstant això, que el dret a l'educació així definit incorpora, al costat del seu contingut primari de dret a la llibertat, “una dimensió de prestació, en virtut de la qual els poders públics hauran de procurar l'efectivitat de tal dret i fer-lo, per als nivells bàsics de l'ensenyament, en les condicions d'obligatorietat i gratuïtat que demana l'article 27.4 de la Constitució” (STC 86/1985, de 10 de juliol). Des d'esta òptica, la labor essencial de les administracions públiques en matèria educativa apareix indubtablement imbuïda per l'obligació que estes han d'assumir de garantir a tots els ciutadans l'accés a l'educació en règim d'absoluta igualtat, la qual cosa passa, en gran mesura, per la remoció de tots aquells obstacles que, ja siguen de tipus econòmic o social, en puguen impedir l'efectiu gaudi. En matèria educativa, per tant, l'objectiu primordial que ha de perseguir l'activitat de l'Estat, ha de ser la creació de les condicions precises que afavorisquen l'efectiu gaudi del dret a l'educació, amb la superació de totes aquelles desigualtats que pogueren convertir-lo en una mera declaració fictícia o programàtica.

Si es partix d'esta comprensió del dret a l'educació, i de les línies d'actuació que esta atribuïx als poders públics en esta matèria, resulta evident l'especial importància que el principi d'igualtat, proclamat en l'article 14 del text constitucional adquirix en esta via.

La labor dels poders públics en este àmbit se centra, consegüentment, en la consecució de la igualtat en l'accés a l'educació i en la continuïtat d'este, això últim davant d'aquells subjectes que, en nivells postobligatoris, es troben en condicions d'aprofitar-la.

Des d'esta visió material del dret a l'educació, la Llei Orgànica 10/2002, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació (des d'ara, LOCE), proclama en la seua exposició de motius que tots els principis que fonamenten una elevació de la qualitat en l'educació se sustenten prioritàriament “en la garantia de les condicions bàsiques d'igualtat en l'exercici del dret a l'educació, un dret que cal assegurar, entre altres mesures, mitjançant un sistema de beques i ajudes que remoga els obstacles d'ordre econòmic que impedisquen o dificulten l'exercici d'este dret”.

Amb això, l'actual normativa reguladora del sistema educatiu no fa sinó confirmar el que, ja des de l'aprovació de la LO 8/1985, de 3 de juliol, del dret a l'educació i a través de la LO 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (des d'ara, LOGSE), constituïa una concepció imperant del contingut material d'aquell dret.

D'esta manera, i d'acord amb la primera, “rebre les ajudes precises per a compensar possibles mancances de tipus familiar, econòmic i sociocultural” constituïx un dret bàsic dels alumnes (article 6, apartat 1, lletra g); per la seua banda, en la segona, l'article 66 establia, sota la rúbrica “De la compensació de les desigualtats en l'educació” que encapçala el seu Títol V, que per a garantir “la igualtat de tots els ciutadans en l'exercici del dret a l'educació, s'arbitraran beques i ajudes a l'estudi que compensaran les condicions socioeconòmiques desfavorables dels alumnes (...)”.

Conseqüència de tot això és el reconeixement exprés per part de la LOCE que un dels principis bàsics de qualitat que ha de regir el sistema educatiu espanyol és l'equitat, entesa com a principi que garantisca una igualtat d'oportunitats de qualitat (article 1), i especialment, l'atribució als alumnes del dret “a rebre les ajudes i els suports precisos per a compensar les mancances i els desavantatges de tipus personal, familiar, econòmic, social i cultural, especialment en el cas de presentar necessitats educatives especials, que impedisquen o dificulten l'accés i la permanència en el sistema educatiu” (article 2.2 f), “sense més distincions que les derivades de la seua edat i del nivell que estiguen cursant” (article 2.1 a).

La proclamació d'estos principis generals i d'estos drets bàsics de l'alumnat comporta que l'article 40 d'esta norma impose als poders públics l'obligació de desenvolupar les accions que resulten necessàries i aportar els recursos i els suports precisos que permeten compensar els efectes de situacions de desavantatge social per a l'assoliment dels objectius d'educació i de formació previstos per a cadascun dels nivells del sistema educatiu; tot això, amb la finalitat d'assegurar el dret individual a una educació de qualitat.

De tot el que hem dit més amunt, i tal com ha destacat la doctrina especialitzada, es col·legix que la finalitat de les beques i ajudes a l'estudi no és tant garantir el dret a l'educació de forma directa, com la igualtat en l'exercici d'este dret tractant d'evitar que es produïsquen discriminacions per raons econòmiques.

Expressat d'una manera més directa, un dels aspectes bàsics que ha de presidir l'actuació dels poders públics en matèria educativa ha de ser precisament el de fomentar la igualtat efectiva de tots els ciutadans en l'exercici del dret a l'educació, arbitrants tots els mitjans que calguen per a remoure aquells obstacles econòmics que puguen impedir la consecució d'este objectiu.

La principal conseqüència que es deriva de les anteriors consideracions és que la política de beques i ajudes a l'estudi dissenyada pels poders públics, en basar-se en la consecució d'esta igualtat real en l'efectiu gaudi d'este dret, ha de partir necessàriament de criteris vinculats a la capacitat econòmica a l'hora de fixar les condicions d'adjudicació de les subvencions fixades en estes.

D'esta forma, i a manera d'exemple, la normativa estatal sobre beques i altres ajudes a l'estudi (integrada principalment pel RD 2298/1983, de 28 de juliol) és bastant eloqüent en este sentit en indicar taxativament que la concessió de les ajudes de caràcter especial (que resulten ser aquelles que, entre altres hipòtesis, es troben dirigides a l'educació preescolar, segons la definix l'antiga LOGSE —article 11—, com és el cas que ens ocupa) es trobarà subjecta “a la renda familiar per càpita en ordre invers a la seua magnitud, sense que siga exigible, per tant, cap tipus de qualificació mitjana acadèmica” (article 13).

En un altre ordre de consideracions, cal tenir present que, si bé és cert que l'educació infantil (que és el cas que se'ns plantejava en l'assumpte objecte d'esta queixa) és un nivell no obligatori —encara que gratuït a partir del curs acadèmic 2004/2005—, això no pot significar de cap manera que en este nivell educatiu l'actuació compensatòria dels poders públics presente una menor importància, cessant o reduint-se per a això en la seua intensitat, l'obligació de les administracions públiques de remoure els obstacles de caràcter econòmic que pogueren dificultar l'accés de qualsevol persona a l'educació.

Justament al contrari i com declara la LOCE en este sentit, els problemes del sistema educatiu en els nostres dies, no es concentren ja tant en la universalització de l'educació bàsica, com —entre altres aspectes— en universalitzar i millorar l'atenció a la primera infància (Preàmbul de la Llei). Per altra banda, no es pot desconéixer així mateix que, com reconeix l'exposició de motius de la Llei, l'extensió de la gratuïtat de l'educació al nivell infantil es troba fortament imbuït per la presa de consciència de “la importància decisiva” que esta etapa presenta “en la compensació de les desigualtats econòmiques”.

La importància crucial contra la lluita de les desigualtats en l'etapa de l'educació infantil ja va ser apuntada per la LOGSE, en indicar en el seu article 64 que les administracions educatives asseguraran “una actuació preventiva i compensatòria garantint, si escau, les condicions més favorables per a l'escolarització, durant l'educació infantil, de tots els nens les condicions personals dels quals, per la procedència d'un mitjà familiar de baix nivell de renda, pel seu origen geogràfic o per qualsevol altra circumstància, signifiquen una desigualtat inicial per a accedir a l'educació obligatòria i per a progressar en els nivells posteriors”.

L'assumpció d'esta idea és, sens dubte, la que guia el principi programàtic contingut en l'article 4 de la LOCE, d'acord amb el qual l'Estat, per a garantir les condicions d'igualtat

en l'exercici del dret a l'educació i perquè tots els estudiants, amb independència del seu lloc de residència, gaudisquen de les mateixes oportunitats, establirà un sistema general de beques i ajudes a l'estudi destinat a superar els obstacles d'ordre socioeconòmic que, arreu del territori, impedisquen o dificulten l'accés a l'ensenyament no obligatori o la continuïtat dels estudis a aquells estudiants que estiguen en condicions de cursar-los amb aprofitament”, que encara que relacionat per la norma a l'actuació de l'Administració estatal, sembla raonable considerar que ha de vincular l'actuació de foment de totes les administracions públiques.

Si es partix de tot el que hem apuntat amb anterioritat, resulta obligat col·legir que l'actuació dels poders públics a l'hora de planificar l'activitat de foment en matèria educativa, en el concret nivell no obligatori d'educació infantil, ha de trobar-se dirigida, abans de res i com a objectiu prioritari, a remoure les desigualtats de caràcter econòmic, amb vista a donar satisfacció al gaudi efectiu —i en règim d'absoluta igualtat— del dret a l'educació, sense que siga lícit anteposar —a costa d'este— altres possibles objectius, més enllà del que resulte raonable.

Analitzada des de la perspectiva que es proposa i que s'extrau de la lectura de les normes constitucionals i legals vigents sobre la matèria i de les declaracions emanades del Tribunal Constitucional, no sembla justificada una política pública d'ajudes que situe en el centre dels seus criteris d'adjudicació, condicions no vinculades a la renda familiar sinó, per contra, a la naturalesa (pública o privada concertada) del centre educatiu d'adscripció de l'alumne sol·licitant, en tant que això suposa la vinculació directa de la política de beques i ajudes a l'estudi a raons no lligades “a la compensació de les desigualtats socioeconòmiques”, un objectiu que, no obstant això, ha quedat definit com a essencial i prioritari d'esta.

Si aprofundim en esta mateixa línia de pensament, l'Alt Tribunal ha indicat que la igualtat a la qual es referix l'article 14 de la Constitució “significa que als supòsits de fet iguals han de ser-li aplicades unes conseqüències jurídiques que siguen iguals també i que per a introduir diferències entre els supòsits de fet ha d'existir una suficient justificació de tal diferència, que aparega al mateix temps com a fonamentada i raonable d'acord amb criteris i juís de valor generalment acceptats” (STC 49/1982, de 14 de juliol).

En el cas analitzat, que va motivar l'escrit de queixa interposat davant esta Institució, no es va apreciar, en principi, la presència d'esta “suficient justificació” que permetera entendre adequat que dos supòsits de fet idèntics (alumnes que, amb les mateixes o similars rendes econòmiques, tracten d'accedir a una ajuda per a l'adquisició de llibres) hagen de ser tractats de manera diferent (concessió de l'ajuda tan sols a un d'ells).

Si s'analitza detalladament la raó adduïda per l'Ajuntament de Xella per a justificar esta discriminació entre els alumnes de la població, es troba en la necessitat de potenciar, o si es preferix, fomentar el centre públic davant el centre privat concertat, atesa la tendència dels pares i mares d'alumnes de matricular als seus fills en altres centres educatius (tant en el privat concertat com, especialment, en els centres públics d'altres poblacions).

L'acceptació d'este argument significaria, si es duu als seus justos termes, l'establiment d'una política de discriminació positiva a favor del centre públic situat en el municipi de Xella i en detriment, no només del Col·legi Concertat "Obreres del Cor de Jesús", sinó de qualsevol altre centre educatiu. La finalitat d'esta política d'ajudes, com exposa clarament l'Ajuntament de Xella en l'Informe remés a esta Institució, seria estimular, a través de la concessió de semblants incentius econòmics, la matriculació en el primer dels centres esmentats.

Posats a analitzar si esta és una raó que justifique la discriminació, cal tenir present que el Tribunal Constitucional ha declarat taxativament que, a l'hora de realitzar este estudi, cal prendre en consideració que "esta valoració té uns límits, ja que no pot donar lloc a un resultat que vaja contra drets i llibertats reconeguts en la Constitució, ni en general contra qualsevol precepte o principi d'esta (...)" (STC 34/1981, de 10 de novembre).

En el cas analitzat, l'establiment d'esta política podria entrar en clara col·lisió amb el dret constitucional, inclòs en el dret a l'educació, que tenen reconeguts els pares perquè els seus fills rebin la formació religiosa i moral que estigui d'acord amb les seues pròpies conviccions (article 27.3 CE), que tradicionalment s'ha identificat amb el dret a la lliure elecció del centre educatiu i la salvaguarda del qual s'ha atribuït als propis poders públics.

El desenvolupament d'este dret constitucional es troba en la base de l'establiment i el mateix desenvolupament de la política d'ajudes als centres docents que reunisquen els requisits que la llei establisca, imposada per la mateixa Constitució en el seu article 27.9, i, especialment, en la base de la creació del mateix règim de concerts educatius amb els centres privats que regix en el nostre sistema educatiu. Com declara en este punt l'HO 8/1995, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, en la seua exposició de motius, la programació general de l'ensenyament atribuït a l'Estat i a les comunitats autònomes ha de dirigir-se primordialment a assegurar tant la cobertura de les necessitats educatives, proporcionant una oferta adequada de llocs escolars, com la possibilitat d'escollir centre docent dins l'oferta de llocs escolars gratuïts.

En este sentit, el règim de concerts establits en el nostre sistema educatiu es configura com un instrument jurídic precís per a aquells centres privats que desitgen ser sostinguts amb fons públics i impartir l'educació bàsica en règim de gratuïtat. Precisament per això, estos es definixen com la via jurídica que ha establert la LODE, amb base en l'article 27.9 CE, per a garantir el dret a elegir centre educatiu distint dels públics en condicions de gratuïtat, en el cas dels nivells obligatoris, o subvenció total o parcial en el cas dels nivells no obligatoris. Alhora que, el mateix, s'erigix en el mecanisme de finançament de l'educació, encaminat a donar satisfacció a la gratuïtat en els nivells obligatoris o a afavorir l'efectivitat del dret a l'educació mitjançant l'ajuda pública en els nivells no obligatoris.

La possibilitat d'elecció del centre escolar es configura, per tant i segons ja hem vist que indicava la STC 86/1985, de 10 juliol, com una autèntica llibertat reconeguda als pares, que com a tal no pot trobar-se sotmesa a límits ni traves amb l'objectiu de promocionar un determinat tipus de centres.

En este ordre de consideracions, l'establiment d'una política de discriminació positiva a favor dels centres públics implicava, comptat i debatut, una limitació del dret a la lliure elecció de centre educatiu que, dins l'oferta escolar, s'haja atribuït als pares, en pretendre amb esta, i sobre la base de la concessió d'estos incentius, aconseguir la matriculació dels escolars en determinats centres docents públics i en detriment d'uns altres.

1.4. Serveis complementaris de transport i menjador escolar

Des de la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana hem apreciat en els últims anys l'enorme importància que el servei de transport escolar presenta.

La progressiva incorporació de la dona al mercat de treball ha determinat la consegüent necessitat d'accelerar la incorporació dels fills en la xarxa de centres educatius.

Esta mateixa incorporació determina, no obstant això, que en la majoria d'ocasions els horaris laborals dels pares i els escolars dels fills no coincidisquen, i per això és impossible que aquells acompanyen els seus fills al centre educatiu.

Per altra banda, la configuració de l'Educació Infantil com un nivell no obligatori i per això, no gratuït, determina que el servei complementari de transport no siga generalitzat en esta fase escolar.

A la Comunitat Valenciana, les necessitats de transport dels alumnes d'Educació Infantil solament queden cobertes una vegada que han estat satisfetes les dels alumnes dels nivells obligatoris i, exclusivament, a través de les vacants que estos últims deixen en els serveis de transport contractats d'acord amb les necessitats d'estos.

Això genera una oferta limitada i insuficient de places de transport escolar, que no es troba en condicions de solucionar les necessitats manifestades; per la qual cosa és una constant que el Síndic de Greuges admeta, amb un criteri ampli, les queixes formulades per pares d'alumnes d'Educació Infantil que no són beneficiaris del servei complementari de transport escolar, encara que, en ser aquell un nivell educatiu no obligatori, l'Administració pública no estiga obligada a cobrir la demanda generada, i que recomane a l'Administració pública valenciana que estenga també als alumnes d'Educació Infantil els serveis complementaris de transport i menjador escolar.

Segons es desprén del Decret 77/1984, de 30 de juliol, de la Generalitat Valenciana, sobre regulació del transport escolar, es determina que davant els alumnes d'Educació Infantil, precisament per ser un nivell educatiu no obligatori, tinguen prioritat per a usar este servei els alumnes que cursen nivells obligatoris, i d'esta manera es prescriu que els alumnes de nivells no obligatoris solament puguem utilitzar les places vacants que resten després de l'adjudicació de llocs als alumnes de nivells obligatoris.

L'Educació Infantil es presenta com una etapa purament educativa, en ser un període de formació de la personalitat en què s'assenten els primers fonaments de l'aprenentatge; i per altra banda, este període formatiu assumix una labor d'atenció i cura a la primera infància, d'acord amb les necessitats que en este àmbit determina la incorporació de la

dona al mercat laboral i la nova estructura, que com a conseqüència d'això, han adquirit les famílies, marcades per una impossibilitat d'atenció directa als fills, tal com ocorria amb anterioritat. D'esta manera, i al costat de la labor purament educativa, la Llei assumix que l'Educació Infantil ha de complir una complementària missió de cura i atenció dels nens de 0 a 3 anys.

D'acord amb això, este nivell educatiu es configura per primera vegada com una etapa voluntària però gratuïta, amb la finalitat de compensar les desigualtats que pogueren existir, *ab initio*, en esta fase educativa.

Conseqüència d'estos dos objectius és l'elevació a la categoria de finalitat primordial, en esta fase, la creació d'una xarxa suficient de llocs escolars que permeta complir els objectius educatius i assistencials anteriorment expressats.

La legislació de la Comunitat Valenciana en matèria d'Educació Infantil apareix profundament imbuïda pels objectius anteriorment marcats i expressats en la LOCE.

D'esta forma, la normativa de la nostra Comunitat gira bàsicament entorn de la necessitat de compatibilitzar la vida familiar i laboral, d'una banda, i fomentar la participació dels pares en la confecció dels programes educatius dels centres.

I, en este sentit, des d'esta Institució considerem que l'Administració pública ha de fer un enorme esforç tant en la millora i l'augment dels llocs escolars, en nombre suficient per a donar satisfacció a aquelles peticions d'admissió a centres escolars sostinguts amb fons públics, i a estendre els serveis de transport i menjador escolar a tot l'alumnat, inclòs el d'Educació Infantil, tenint en compte que, en l'actualitat, esta és una de les principals necessitats materials, també en Educació Infantil per a conciliar la vida laboral dels pares amb les necessitats educatives de la infància.

Les queixes núm. 030068 i 030069 van ser acumulades per guardar identitat de contingut, i als mers efectes procedimentals.

Substancialment exposaven que van escolaritzar els seus fills en un CP d'Alacant atés que era el centre docent de referència perquè pogueren seguir la denominada línia en ensenyament de valencià i a pesar dels inconvenients que això comportava, tenint en compte la distància existent entre els seus domicilis familiars i el centre escolar, ja que no existia en el seu districte escolar cap centre públic que impartira la línia d'ensenyament elegida per als seus fills. Per les raons exposades, els seus fills no solament van ser beneficiaris del servei complementari de transport escolar, sinó també del de menjador, encara que per cursar Educació Infantil i ser este un nivell educatiu no obligatori, no tingueren dret a estos serveis complementaris.

Posteriorment, i per idèntiques raons, i com és obvi, per no separar els germans, van matricular els seus fills en el mateix centre docent per a cursar 1r d'Educació Primària, però van ser exclosos de la llista d'alumnes beneficiaris del servei complementari de transport escolar, per la qual cosa, consideraven vulnerats els drets adquirits, ja que en els districtes que els corresponien per raó de domicili no existia cap centre privat o públic que oferira la línia en valencià.

Arribats en este punt i vistos els antecedents fàctics relacionats, convé formular algunes consideracions, sense perjudi de relacionar, íntegrament, la Resolució que vam dirigir a l'Administració educativa en l'Annex que acompanyem a este Informe anual.

Les normes de procediment de la Direcció General de Centres Docents sobre el servei complementari de transport escolar dels centres públics de titularitat de la Generalitat Valenciana, assenyalen efectivament com a beneficiaris del transport escolar l'alumnat d'Educació Primària, Educació Especial i ESO el domicili oficial dels quals es trobe a una distància de 3 Km o més del centre d'escolarització.

Quant al fet que l'alumnat d'Educació Infantil o altres nivells educatius no obligatoris matriculats en centres públics mantinguts amb fons públics pugua fer ús del transport escolar, és una possibilitat que, efectivament, reconeix la normativa vigent i que la Direcció Territorial de Cultura i Educació pot, potestativament, autoritzar, "sempre que hi haja places vacants contractades en l'autobús."

En conseqüència, és l'Administració pública qui ha de valorar si les circumstàncies concurrents en un supòsit determinat possibiliten l'augment dels beneficis del transport escolar als alumnes d'Educació Infantil o altres nivells educatius no obligatoris, ja que, en definitiva és competència de l'Administració pública i no del Síndic de Greuges, gestionar correctament els fons públics i rendabilitzar les inversions efectuades.

No obstant això anterior, cal dir que la configuració del dret a l'Educació com un dels drets fonamentals de la persona, consagrat constitucionalment en l'art. 27, implica que els poders públics han de garantir no només que tots els ciutadans puguen accedir a una plaça escolar, sinó el dret dels ciutadans a exigir un ensenyament de qualitat, i els denominats serveis complementaris, com són els de transport, menjador, activitats extraescolars, etc. constituïxen no solament un factor essencial per a garantir una educació de qualitat a tots els alumnes sinó que, en moltes ocasions, són elements imprescindibles per a garantir l'efectivitat del dret a l'educació.

El servei complementari de transport escolar és, en la societat actual, un requisit imprescindible per a garantir l'efectivitat del dret a l'educació, una condició, per tant, necessària per a qualsevol centre docent i no merament un luxe.

El funcionament del transport escolar està regulat per les disposicions següents:

- RD 443/2001, que limita la durada del trajecte a una hora com a màxim i determina les condicions de seguretat entre les quals es troba l'obligació de transportar un alumne en cada seient del vehicle, mentre que en les disposicions anteriors cabia la possibilitat de transportar tres alumnes en dos seients.
- Resolució 17 de maig de 2001 de la Direcció General de Centres Docents, sobre el serveis de transport escolar que, en l'apartat 2, considera com a beneficiari del servei de transport escolar l'alumnat d'Educació Primària, Especial i Secundària obligatòria i residisca a 3 Km o més del centre que li corresponga.

L'establiment de rutes de transport està, per tant, condicionat per dos circumstàncies: el nombre d'alumnes que pot ser considerat beneficiari del transport i la durada del recorregut, que no pot sobrepassar una hora.

Els alumnes exclosos del servei de transport escolar del CP Enric Valor eren alumnes d'Educació Primària, un nivell educatiu obligatori, i van haver de canviar de districte per a assistir a un centre amb línia de valencià, per la qual cosa correspon en tot cas a l'Administració educativa garantir la continuïtat de la seua escolarització en el mateix centre que van ser matriculats per primera vegada i en idèntiques condicions, això és, en el CP Enric Valor, i que pogueren accedir als serveis complementaris de transport i menjador escolar, tenint en compte que eren alumnes d'un nivell educatiu obligatori i van haver de canviar de districte per a poder assistir a un centre amb línia de valencià.

Els pronunciaments que vam dirigir a l'Administració pública no van ser acceptats.

Els alumnes de Bolulla que cursen estudis en l'IES de Callosa d'en Sarrià havien de traslladar-se fins a esta localitat diàriament en un autobús de línia regular en què viatgen no només els escolars, sinó altres passatgers.

Des de començaments del curs venien denunciant no solament davant la Direcció de l'IES sinó també davant l'Administració educativa l'estat de brutícia de l'esmentat mitjà de transport, sinó també l'incompliment sistemàtic de l'horari establert, precisament a causa del fet que havia de recollir els altres usuaris, sense que fins la data hagueren estat resoltes les qüestions plantejades pels firmants de la queixa núm. 030701.

La Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport en la seua comunicació va donar complida resposta al problema plantejat, per la qual cosa, en conseqüència, vam resoldre el cessament de la nostra intervenció.

Els pares de dos nens minusvàlids van formular davant esta Institució un escrit de queixa, i va demanar la mediació del Síndic de Greuges davant l'Administració Educativa perquè els seus fills tornaren a ser beneficiaris del complement a la beca de transport escolar que venien gaudint, ininterrompudament, des del curs 95-96.

Després de determinar-se l'admissió a tràmit de la queixa que va quedar registrada amb el núm. 031173, en vam donar trasllat a la Direcció Territorial d'Educació a Alacant a fi de contrastar les al·legacions formulades en contra.

La comunicació rebuda de l'Administració Pública afectada informava que l'absència de classe dels dos alumnes, C.R.R. i G.A.E., ambdós amb necessitats educatives especials, havia estat degudament atesa per la Direcció Territorial d'Educació, si bé tardanament d'acord amb la necessitat de realitzar tots els tràmits necessaris per a la seua completa resolució.

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 requerisquen 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.

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, siguen temporals o permanents a disposar dels recursos necessaris per a arribar a, dins el sistema educatiu, els objectius establits, amb caràcter general, per a tots els alumnes.

I l'art. 37 del mateix cos legal disposa que per a aconseguir 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 precisos 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, estableix que “les administracions educatives hauran de dotar els centres dels recursos necessaris per a atendre adequadament a estos alumnes. Els criteris per a determinar estes dotacions han de ser 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 en funció de l'art. 35 de l'Estatut d'Autonomia, totes les competències en matèria d'educació, està obligada a garantir les condicions, les mesures i els mitjans necessaris perquè estos alumnes puguen progressar en el seu desenvolupament i procés d'aprenentatge en un context de màxima integració.

Conseqüentment amb el que hem 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 assolir els objectius educatius establits amb caràcter general.

En este cas, l'Administració finalment va donar resposta a estos alumnes, que van tornar a ser beneficiaris del complement de beca de transport escolar que venien gaudint ininterrompudament des del curs 95-96, si bé, tardanament en funció dels tràmits a realitzar.

En conseqüència, i encara que esta Institució no apreciara una actuació pública irregular, ens vam veure obligats a suggerir a la Direcció Territorial d'Educació a

Alacant que, en casos com el present, extreme al màxim la diligència per a garantir que els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres docents sostinguts amb fons públics, puguem accedir des del primer dia d'inici del curs escolar als mitjans tècnics precisos i a les ajudes i beques a l'estudi que els permeten assolir, dins els sistema educatiu, els objectius establits amb caràcter general per a tots els alumnes.”

Al tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes no ha conclòs la tramitació de la queixa núm. 031293, en la qual el pare d'un alumne de la Vila Joiosa denunciava que viuen a 2 o 3 km del terme municipal de la citada localitat alacantina, en la denominada partida Paradís, i que quan van matricular fa set anys els seus fills, el Col·legi Públic que els va correspondre, per raó de domicili, va ser el CP Poble Nou.

La denegació d'ajuda per a transport escolar a un alumne d'Educació Primària escolaritzat en la denominada línia de valencià en el CP El Palmerar d'Elx, va determinar l'admissió de la queixa núm. 031318. El menor residia amb la seua mare en una zona rural d'Elx, que dista 9 km del centre docent, circumstància que va venir a agreujar la delicada situació econòmica dels pares de l'alumne, separats i el firmant de la queixa, funcionari interí, es trobava en situació d'incapacitat laboral transitòria des de feia any i mig com a conseqüència d'un accident de trànsit i pendent de diverses intervencions quirúrgiques, i la nòmina líquida dels quals pujava a la suma de 890,11 euros mensuals, dels quals abonava, en concepte de pensió alimentària per als seus dos fills, la quantitat de 240 euro/mes, i la seua dona no tenia ingressos de cap classe.

A causa de les circumstàncies descrites i estant impossibilitats ambdós progenitors per a dur el nen al col·legi, el menor estava deixant d'assistir a classe, encara que, segons el seu criteri, el seu fill podria ser recollit i deixat en la parada més propera que existira a la plaça “Bisbe Siuri”.

La tramitació de l'expedient referenciat continua en el moment de tancar este Informe, i estem en l'espera d'obtenir la informació que vam demanar a la Direcció Territorial de Cultura, Educació i Esport.

També la demanda del servei complementari de transport escolar per a l'alumnat d'Educació Infantil va determinar l'admissió de la queixa núm. 021715, en la qual uns pares denunciaven que els alumnes d'Educació Infantil, entre els quals es trobava la seua filla, no tenien dret al servei complementari de transport escolar, perquè estaven en un nivell educatiu no obligatori.

Consideraven que el transport escolar no és un article de luxe, sinó una necessitat, ja que la distància entre el seu domicili habitual i el centre educatiu en el qual estava escolaritzada la seua filla es trobava a més de 6 km de distància, i els dos progenitors treballaven durant la jornada escolar. Quan van matricular la nena en el CP Doctor Corachán de Xiva, els van assegurar que tindrien menjador i transport escolar, però esta afirmació no va resultar certa, ja que des del començament del curs 2002-2003 els alumnes d'Educació Infantil d'este col·legi no tenen el servei complementari de transport escolar, per la qual cosa l'escolarització de la seua filla i 51 alumnes més resultava impossible a Xiva.

Segons les normes de procediment de la Direcció General de Centres Docents sobre el servei complementari de transport dels centres públics de titularitat de la Generalitat Valenciana per al curs 2002/2003, s'assenyala com a beneficiaris del servei escolar de transport l'alumnat d'Educació Primària, Educació Especial i ESO, el domicili oficial de la qual es trobe a una distància de 3 quilòmetres o més del centre d'escolarització.

Quant als alumnes d'Educació Infantil, estableix que han de ser prèviament autoritzats per la Direcció Territorial de Cultura i Educació: “sempre que hi haja places vacants contractades en l'autobús”.

No obstant això, es va rebre un escrit de la Direcció General de Centres Docents en el qual indicava l'adopció de les mesures oportunes per a atendre les necessitats de transport de l'alumnat d'Educació Infantil de la localitat de Xiva, i es proposava l'habilitació d'un tercer autobús en esta ruta perquè pogueren utilitzar el transport tots els alumnes d'Educació Infantil escolaritzats en els centres públics de Xiva.”

Després de donar trasllat de la comunicació rebuda als autors de la queixa, van indicar que la qüestió plantejada en el seu escrit havia estat finalment resolta per l'Administració educativa, ja que s'havia habilitat un tercer autobús per a tots els alumnes d'Educació Infantil de Xiva; però que la solució personalitzada de l'assumpte obeïx exclusivament a la pressió exercida pels pares dels alumnes afectats davant l'Administració, i que el curs pròxim es trobarien amb idèntica situació si no veuen en els poders públics la voluntat de solucionar, amb caràcter definitiu, el problema, sense cap tipus de discriminació geogràfica, de manera que les rutes de transport escolar s'adapten, abans del començament del curs escolar, a les necessitats reals respecte de parades, temps i trànsit.

La nova legislació, Reial Decret 443/01, sobre condicions de seguretat en el transport escolar i de menors, que limita la durada del trajecte a una hora com a màxim i obliga a transportar un alumne en cada seient (abans 3 alumnes cada dos seients) va donar lloc al fet que, en virtut de la resolució de 17 de maig de 2001 de la Direcció General de Centres Docents de la Conselleria de Cultura i Educació, es consideraren beneficiaris del transport escolar els alumnes d'Educació Primària, Especial i Secundària que visquen a més de tres quilòmetres del centre que els corresponga.

Però els alumnes d'Educació Infantil o d'altres nivells educatius no obligatoris solament són beneficiaris del servei complementari de transport escolar quan ho autoritze la Direcció Territorial i hi haja places vacants.

En conseqüència, l'establiment de transport està condicionat per dos circumstàncies, el nombre d'alumnes que poden ser beneficiaris del transport i la durada del recorregut menys d'una hora.

El fet que l'alumnat d'Educació Infantil o d'altres nivells educatius no obligatoris matriculats en centres públics mantinguts amb fons públics pugua fer ús del transport escolar, és una possibilitat que efectivament reconeix la normativa vigent i que la Direcció Territorial de Cultura i Educació pot, potestativament, autoritzar quan

coincidisquen les circumstàncies a què s'ha fet referència, recollides en la Resolució 17-05-01, per la qual cosa, en principi, esta Institució res no ha d'objectar a unes decisions de l'Administració Pública que estan ajustades al dret.

En conseqüència, és l'Administració pública qui ha de valorar si les circumstàncies concurrents en un supòsit determinat possibiliten l'augment dels beneficiaris del transport escolar als alumnes d'Educació Infantil o d'altres nivells no obligatoris, ja que, en definitiva, és competència de l'Administració pública gestionar correctament els fons públics i rendabilitzar les inversions efectuades; però això no és obstacle perquè esta Institució deixe de fer-se ressò de la preocupació plantejada per les persones que firmen les queixes que ens ocupen, els fills de les quals es van veure exclosos del servei complementari de transport, a fi de garantir el dret constitucionalment consagrat a l'educació en condicions d'igualtat efectiva a tots els alumnes, inclosos els d'Educació Infantil, per la qual cosa vam dirigir a l'Administració competent, una Resolució en forma de suggeriment, que transcrivim en l'Annex corresponent d'este Informe.

1.5. Altres queixes

1.5.1. Revisió de qualificacions

Les qualificacions d'exàmens són veritables actes administratius dins el procés de selecció, que manifesten un juí públic sobre l'aptitud acadèmica dels aspirants, qui, per això, han de tenir l'oportunitat de sol·licitar, administrativament o judicialment la seua revisió, i la visualització o accés a l'exercici realitzat.

Entenem, igual que el Tribunal Suprem (Sentència 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 normes que regixen el procés de les proves d'aptitud i té una discrecionalitat, no absoluta, però sí proporcionada als seus coneixements i les qualificacions que han d'atorgar (...)”.

En definitiva, haurà 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 espanyola.

A més, el principi de transparència en l'actuació administrativa està vigent en el nostre ordenament jurídic per ser consubstancial al mateix sistema democràtic i regix el nostre país des de l'any 1978. La justificació d'este principi en el nostre ordre constitucional deriva com a conseqüència necessària el del principi de control ple de l'actuació administrativa, per este motiu va ser admesa la queixa núm. 031090 en la qual el seu autor, substancialment, manifestava la seua disconformitat amb la qualificació obtinguda en les proves d'accés als cicles formatius de Formació Professional Específica per al cicle “Interpretació del Llenguatge dels signes” celebrat en l'IES “Federica Montseny”, de Burjassot, com també la negativa, en principi, de la presidenta de la

Comissió d'Avaluació que visualitzara el seu examen o exercici, cosa que va motivar que presentara diverses reclamacions en què exigia la revisió de la qualificació obtinguda i al·legava defecte formal en la comunicació de la qualificació i de les dates per a revisar-la, la consideració d'apta en la prova realitzada.

Tenint en compte això anterior, es va recomanar a l'Administració educativa 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 la possibilitat de revisar el seu examen amb les majors garanties i mitjans, incloent-hi l'accés a l'examen o exercici realitzat, i el text del qual reproduïm literalment en l'Annex corresponent d'este Informe anual.

1.5.2. Menú d'alumnes musulmans

Els pares d'uns alumnes beneficiaris de l'ajuda assistencial de menjador escolar venien reiteradament sol·licitant que l'alimentació dels seus fills s'adequara als preceptes religiosos islàmics i es respectara el seu horari de menjar durant el mes de dejuni "Ramadán", sense que els responsables del centre docent hagueren accedit a la seua pretensió. La queixa va quedar registrada amb el núm. 030420.

Vist l'informe de la Inspecció Educativa, la Direcció Territorial esmentada ens va informar que una vegada que la directora del centre docent va tenir coneixement de la situació, va mantenir una primera reunió amb les famílies i els va explicar que els seus fills no havien estat obligats en cap moment a menjar carn de porc ni els seus derivats, i que, efectivament, el centre no havia previst l'alternativa a tot tipus de carn que no fóra "halal".

Atés que després d'esta entrevista els alumnes van deixar d'assistir al col·legi, l'Administració educativa va demanar l'actuació del mediador cultural, com també la de l'inspector del centre i finalment després de diverses intervencions es va acordar en primera instància, que els alumnes assistiren al menjador els dies que el menú s'ajustara a les seues creences religioses o es poguera fer un menjar alternatiu, fins que revisaren les condicions del contracte amb l'empresa d'alimentació per a establir durant el curs escolar menús alternatius per a estos alumnes.

Arribats en este punt, i tot i que s'havia obert una via de solució al conflicte plantejat, vam considerar que la creixent presència de minories ètniques, culturals, religioses, etc. a Espanya i, la diversitat de l'alumnat obliga l'Administració pública a garantir els recursos necessaris per a garantir que el dret a l'educació, consagrat en la Constitució Espanyola i que es reconeix en la vigent Llei d'estrangeria també a tots els estrangers menors de 18 anys en les mateixes condicions que els espanyols, comprén l'accés a un ensenyament bàsic gratuït i obligatori en idèntiques condicions que els espanyols, i en conseqüència obliga l'Administració pública a afrontar el repte que per al sistema educatiu significa la integració social d'una població escolar heterogènia, i la Comunitat Valenciana, amb un elevat índex de població immigrant compta amb instruments orientats a reforçar la seua política en matèria d'integració de la immigració en els àmbits educatiu, sanitari, habitatge, etc., i en el cas que ens ocupa, no escapa a esta Institució el fet que la Generalitat Valenciana, que en virtut del manament estatutari

contingut en l'art. 35, té atribuïdes en tota la seua extensió totes les competències en matèria d'educació, regula l'atenció a l'alumnat immigrant des de fa anys; si bé, la diversitat de l'alumnat obliga a desplegar una sèrie de polítiques d'educació compensatòries que hauran de ser desenvolupades en els pròxims anys per a aconseguir l'efectiva igualtat de tots els nens a l'educació sense escatimar ni esforços ni mitjans materials i humans per a aconseguir la integració social de tots els nens immigrants; per la qual cosa vam dirigir a l'Administració educativa un suggeriment que es transcriu íntegrament en l'Annex corresponent.

1.5.3. Exempció de l'ensenyament en valencià

Els pares de dos alumnes d'un col·legi públic d'Alacant, van sol·licitar l'exempció de l'ensenyament del valencià davant l'Administració Educativa, sense obtenir cap resposta.

Del contingut de l'escrit de queixa es despenia, en primer lloc, el desig d'uns pares d'elegir la llengua docent de les cooficials a la Comunitat Valenciana, que volien per als seus fills, i en segon lloc, l'Administració pública estava incomplint l'obligació continguda en l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Estos dos aspectes van motivar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 030636.

La salvaguarda dels drets lingüístics dels valencians ha estat un dels objectius prioritaris d'esta Institució, per este motiu, encara que l'Administració educativa no s'havia pronunciat expressament sobre les peticions dels signants de la queixa, es va determinar, pel Síndic de Greuges, la seua admissió a tràmit.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana aprovat per Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, atribuïx a la Generalitat Valenciana, en el seu art. 35, la competència plena per a la regularització i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, i en el seu art. 7, la possibilitat legal de regular l'ús i ensenyament del valencià.

La Generalitat Valenciana, en compliment del manament estatutari, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià i considera l'ensenyament com el vehicle idoni per a arribar a la plena normalització lingüística, el valencià, llengua pròpia de la Comunitat Valenciana, ho és també de l'ensenyament i determina l'obligatorietat que les dos llengües oficials a la Comunitat Valenciana siguen ensenyades en tots els nivells, modalitats i graus de l'educació no universitària de la Comunitat Valenciana i en tots els centres docents, siguen públics o privats.

El projecte educatiu de la Generalitat Valenciana s'articula, en definitiva, d'acord amb el manament estatutari, contingut en l'art. 7, en la LUEV.

No obstant això, els pares que desitgen que l'alumne reba un tractament lingüístic distint al que el centre aplique segons el seu disseny particular, poden manifestar-ho per escrit

a la Direcció en un termini de 15 dies a partir de l'inici del curs escolar, perquè esta, segons les possibilitats organitzatives, adopte les mesures oportunes.

Sobre la matèria qüestionada té declarat el Tribunal Constitucional en les sentències 195/1989, de 27 de desembre (RTC 1989\195) i 19/1990, de 12 de febrer (RTC 1990\19), que cap dels apartats de l'art. 27 de la Constitució inclou com a element del dret constitucionalment declarat, el dret dels pares que els seus fills reben educació en la llengua de preferència dels seus progenitors, en el centre públic de la seua elecció i que este dret tampoc resulta de la seua conjunció amb l'art. 14 de la Constitució.

La Sentència de 18 de juliol de la Sala del Contenciosa Administrativa, Secció 7a del Tribunal Suprem assenyala que en Comunitats com la de València que coexistixen el castellà, llengua oficial de l'Estat, que tots els espanyols tenen el dret d'usar-lo i el deure de conèixer-lo —art. 3r de la Constitució— i el valencià, que és idioma cooficial, i que per manament estatutari (RCL 1982\1821 i ApNDL 1975-85, 2664) —art. 7é— té garantit l'ús normal, tal circumstància obliga que en els centres docents de la Comunitat haja de programar-se l'ensenyament per a ajustar l'ús d'estes llengües cooficials.

La normativa relacionada és clara, directa i terminant, i no exigix cap interpretació, per la qual cosa l'Administració pública està obligada, no solament a garantir la normalització lingüística, sinó que al final del cicle educatiu obligatori, els alumnes puguen utilitzar oralment i per escrit les dos llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

No obstant això, les mesures adoptades per l'Administració educativa a fi de garantir la normalització lingüística i superar la desigualtat existent del valencià respecte al castellà, han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels alumnes la llengua habitual dels quals és el castellà, per la qual cosa cal no oblidar que estos tenen dret a utilitzar qualsevol de les dos llengües cooficials en totes les situacions de comunicació que puguen donar-se en l'activitat docent, i especialment en l'àmbit de les relacions amb el personal docent i administratiu, sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de la seua elecció.

Els pares que desitgen, com els firmants de la queixa que ens ocupa, que els seus fills reben un tractament lingüístic distint al que el centre docent aplique segons el seu disseny particular, poden sol·licitar l'exempció del valencià per als alumnes d'Educació Primària, ESO i EPA, i això, amb l'objectiu de fer prevaler els drets previstos en la Llei d'ús i ensenyament del valencià si residixen en poblacions de predomini lingüístic castellà, o temporalment en zones de predomini lingüístic valencià o s'han incorporat tardanament al sistema educatiu de la Comunitat Valenciana, mitjançant sol·licitud formalitzada en el centre docent on es matriculen.

La Direcció del centre docent ha de ser qui remeta als Serveis Territorials les sol·licituds, abans dels 10 dies següents al començament del curs escolar, a fi que estos les tramiten a la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa i Política Lingüística, que ha de dictaminar sobre la sol·licitud amb l'assessorament de la comissió tècnica per a l'ensenyament del valencià.

La Direcció General esmentada ha d'informar de les resolucions adoptades a les direccions dels centres docents, a través dels serveis territorials mitjançant document triplicat.

Les exempcions de l'ensenyament de la matèria de valencià només seran vàlides per a l'any acadèmic per al qual s'hagen concedit, sempre que siga per raons de residència temporal. Quan les exempcions siguen per altres circumstàncies distingides per la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència, seran vàlides pel temps que es determine. No obstant això, també hi ha excepcions, casos en els quals no es concedirà l'exempció:

- Els alumnes espanyols procedents de centres situats fora del territori de la Comunitat Valenciana i que s'incorporen al sistema educatiu valencià sense ser residents temporals hauran de fer l'aprenentatge del valencià, del qual no estaran exempts en cap cas.
- Als alumnes residents en el territori de predomini lingüístic castellà que cursen els seus estudis en un centre del territori de predomini lingüístic valencià, se'ls aplicarà el criteri de territorialitat acadèmica; és a dir, no podran obtenir l'exempció de la matèria de Valencià, llevat que demostren feientment qualsevol dels supòsits anteriors: residència temporal a la Comunitat Valenciana o incorporació tardana.
- Els alumnes estrangers que s'incorporen al sistema educatiu de la Comunitat Valenciana hauran d'adquirir el coneixement de les dos llengües oficials. Només podran ser declarats exempts de l'ensenyament en valencià per motiu de residència temporal a la Comunitat Valenciana.
- Els alumnes que sol·liciten l'exempció de l'avaluació de l'àrea de Valencià per residència temporal hauran de tenir en compte que, en cas que al tercer any decidisquen prosseguir els seus estudis a la Comunitat Valenciana, hauran d'integrar-se plenament en el seu sistema educatiu. Per això és obligatori que assistisquen a les classes de Valencià del curs que estan matriculats. Així mateix serà convenient que assistisquen a les classes especials de valencià per a exempts que s'organitzen en els centres, perquè aquells alumnes que no hagen cursat abans esta àrea puguen incorporar-se progressivament al seu aprenentatge.
- Els alumnes incorporats tardanament al sistema educatiu de la Comunitat Valenciana sense que se'ls puga aplicar el criteri de residència temporal, podran quedar exempts de l'avaluació de la matèria de valencià en el primer curs de la seua incorporació, però en cap cas quedaran exempts de l'aprenentatge corresponent. En els cursos successius s'ajustaran als tràmits i documents previstos.

1.5.4. Formació en centres de treball

La comunicació detallada que ens va remetre l'Administració educativa ens va permetre arxivar la queixa núm. 030781 en la qual un alumne mostrava la seua disconformitat

amb la decisió acadèmica de realitzar el mòdul de Formació en Centres de Treball (FCT) en una empresa d'Alacant, ja que del detallat estudi de la queixa, la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada, no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris, tenint en compte que la legislació educativa relativa a la formació en centres de treball no determina que siga l'alumne qui decidisca el seu lloc de realització, sinó el tutor, després del procés corresponent i, els mòduls de FCT només poden ser realitzats en aquelles empreses o institucions que hagen signat prèviament convenis de col·laboració amb l'institut de què es tracte, cosa que, en última instància, determina a més que l'alumne no puga decidir en quina empresa vol realitzar el mòdul de formació, precisament per a evitar tractes discriminatoris o de favor.

1.6. Règim jurídic dels centres docents

La negativa a un membre del Consell Escolar d'un IES a lliurar-li còpies literals de les actes del citat Consell va motivar la queixa núm. 021862 (Informe 2002, pàg. 798), de la qual ja vam informar i en la qual vam dictar una Resolució, de la qual informem literalment en l'Annex corresponent d'este Informe anual a les Corts Valencianes.

Per part de l'Administració es justificava esta actitud sobre la base del que disposa l'art. 63.4 del Decret 234/1997, de 2 de setembre, a través del qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional dels Instituts d'Educació Secundària i el que disposa l'art. 26.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, uns preceptes en què es garanteix l'expedició de certificacions dels acords dels òrgans col·legiats a qui siguen titulars d'un interès legítim. Segons la interpretació realitzada per l'Administració afectada, els titulars d'interessos legítims *només* tenen dret a obtenir certificats dels acords, però no les actes completes ni la resta dels documents de l'òrgan col·legiat.

No va ser esta la nostra posició. En efecte, ja la Constitució reconeix el dret als ciutadans a l'accés als arxius i registres administratius en la forma que la Llei regule (art. 105.b) i esta no és una altra que la Llei 30/1992 citada, la qual entre els seus principis rectoris estableix el de transparència (art. 3.5). Este es desenvolupa en l'art. 35.a) en el sentit que garanteix el dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els quals es tinga la condició d'interessat i a obtenir còpies dels documents continguts en ells i en l'art. 37.3 quant a la qüestió objecte d'estudi, en reconèixer a aquells que tinguen interessos legítims i directes el dret a l'accés als documents, fins i tot de caràcter nominatiu, que puguen fer-se valer per a l'exercici dels drets dels ciutadans, amb les excepcions citades, de les quals no en concorria cap en este supòsit. Però és més, en el cas del promotor de la queixa en què la condició d'interessat no oferia dubtes, tant per ser pare d'alumne, com per ser membre del Consell Escolar, tal condició es reforçava amb relació al fet de la queixa pel que disposa l'art. 24.1.i) de la mateixa Llei 30/1992, d'acord amb la qual els membres dels òrgans col·legiats gaudixen del dret a obtenir la informació precisa per a complir les funcions assignades. De manera que si se li nega l'accés a una part dels documents del Consell Escolar no se li garanteix plenament el dret de participació.

Entenem que quan les normes precitades al principi reconeixen als interessats el dret a obtenir certificacions dels acords adoptats, s'està referint a tercers que, són titulars d'un interès legítim, i no formen part de l'òrgan col·legiat, ja que els membres d'este han de tenir accés, com s'ha dit, a tota la informació d'este per a poder adequadament exercir el seu dret de participació. Informem en l'Annex que acompanya a este Informe anual de la Resolució que vam dirigir a la Direcció Territorial, a València, de Cultura i Educació i que va ser acceptada en tots els seus termes.

L'incompliment per l'Administració educativa de l'obligació de donar resposta expressa a totes les sol·licituds que els formulen els ciutadans, va ser l'origen de la queixa núm. 030174 en la qual la mare d'un alumne d'Alacant, matriculat en 3r curs d'ESO, denunciava la impossibilitat de continuar cursant l'assignatura optativa de segon idioma Francés, que havia iniciat en 1r i 2n d'ESO, per falta de personal docent.

La comunicació rebuda, que va ser posada de manifest als interessats, assenyala que l'Ordre de 9 de maig de 1995 de la Conselleria de Cultura i Educació establia un mínim de 8 alumnes per a impartir la matèria (Segona Llengua Estrangera) Optativa, i un mínim de 10 alumnes, en cas que no existira disponibilitat horària del professorat, una circumstància que no es produïa en el cas que ens ocupa.

En el moment de tancar este Informe estem pendents de l'escrit d'al·legacions de l'interessat.

2. ENSENYAMENT UNIVERSITARI

2.1. Personal docent

En la queixa núm. 030148 es feia referència a diverses situacions en les quals s'havia vist involucrada, en la seua qualitat de docent de la Universitat d'Alacant, i ens adjuntava una sèrie de còpies de notícies de premsa que feien referència a assetjament laboral per part de diverses persones, denúncies davant els jutjats i tribunals per prevaricació, amenaces i irregularitats en les contractacions docents, etc.

Com que la queixa era molt genèrica en uns aspectes i en referia d'altres en què, segons la Llei per la qual ens regim, hauríem d'abstenir-nos d'intervenir, li vam sol·licitar, després de mantenir una entrevista personal que ens precisara alguns aspectes i qüestions de la queixa. Així ho va fer i va concretar que la seua queixa ho era per la falta de resposta i d'acció davant els escrits que va presentar al rector de la Universitat d'Alacant, en què demanava una plaça de professora titular d'escola universitària, per a ser ocupada interinament.

De l'informe de la Universitat d'Alacant, subscrit pel vicerector d'Ordenació Acadèmica i Professorat, cal ressaltar que existien instruccions genèriques per al curs 2001-2002 de no cobrir interinament places dotades en les Juntes de Govern de 21 i 28 de novembre de 2001 fins l'estudi del POD el mes de març pròxim. Com a conseqüència d'estes

instruccions, la Junta de Departament, extraordinària, de Sociologia I i Teoria de l'Educació va acordar no aprovar la petició de la interessada per a ocupar interinament plaça de professora titular d'escola universitària. A esta Junta de Departament no va acudir, tot i haver estat convocada.

La plaça objecte d'interés per a ser ocupada interinament va ser objecte d'estabilització a través de concurs, si bé, la Resolució que va convocar el concurs va ser impugnada per la firmant de la queixa, qui va concórrer a este concurs. El Jutjat Contenciós Administratiu núm. 3 d'Alacant va desestimar la pretensió de la interessada i va confirmar la resolució administrativa que disposava el perfil de la plaça per a l'estabilització d'esta. Esta Sentència va ser apel·lada per la interessada davant la Sala corresponent del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

La Sentència d'instància analitzava de fons totes les qüestions relatives a la idoneïtat de traure a concurs la plaça objecte de controvèrsia i, fins i tot, l'objecte de la queixa, la possible animadversió de la Universitat d'Alacant envers la interessada, qui no obstant això, en el seu escrit d'al·legacions insistia en no haver rebut resposta als escrits que va dirigir a aquella, i l'acusava de cometre irregularitats, però esta és ara una qüestió adjacent perquè esta va ser suscitada davant òrgans jurisdiccionals, respecte de l'actuació dels quals, d'acord amb la Llei per la qual ens regim, no podem intervenir, i se'ns imposa la suspensió del tràmit de l'expedient.

Amb això no quedava desemparada la interessada, ja que si bé no se li va contestar de manera expressa als seus escrits, el fet d'haver impugnat en seu jurisdiccional el concurs referit li va permetre tenir accés al complet expedient administratiu i conèixer les veritables raons per les quals es va canviar el perfil de la plaça per ella ocupada, entre les quals l'òrgan judicial no va observar discriminació o animadversió. D'esta manera l'incompliment del deure de contestar expressament totes les peticions que es formulen a l'Administració no genera sempre lesió als drets dels interessats quan poden accedir sense minvament d'estos a la tutela judicial efectiva.

2.2. Exempció total del pagament de taxes de matriculació

Les comunicacions rebudes tant de l'Excm. i Mgfc. Sr. Rector de la Universitat Politècnica com de la Direcció General d'Ensenyaments Universitaris de la Conselleria de Cultura i Educació, ens va permetre tancar la queixa núm. 030144 en haver-se solucionat la qüestió plantejada per la interessada.

Exposava que en el present curs acadèmic es va matricular en la ETS d'Arquitectura de la Universitat Politècnica de València però que no va poder aconseguir l'exempció total en el pagament de taxes de matrícula malgrat que en els estudis de Batxillerat va obtenir la qualificació de matrícula d'honor en el Liceu Francés de València, tal com preveu l'art. 145 apartat 5 de la Llei 12/1997, de 23 de desembre, de taxes en la Generalitat Valenciana en assenyalar que "Els alumnes amb matrícula d'honor en l'avaluació global de COU, o amb premi extraordinari en el Batxiller gaudiran, durant el primer any i per una sola vegada, l'exempció total del pagament de taxes de matrícula.

Que en un escrit dirigit a l'Excm. i Mgfc. Rector de la Universitat Politècnica de València va sol·licitar que li fóra aplicada l'exempció de les taxes de matrícula del 1r curs d'Arquitectura, una petició que va ser denegada pel vicerector de Coordinació Acadèmica i Alumnat, qui al·legava que “ni la llei 12/1997, de 23 de desembre de la Generalitat Valenciana ni l'Ordre 22 de febrer de 2002 de la Conselleria de Cultura i Educació regulen específicament esta exempció per al cas d'altres estudis de sistemes educatius estrangers, encara que estos siguen convalidables.”

Que contra esta Resolució de la Universitat Politècnica va interposar recurs de reposició al·legant que “el Liceu Francés de València és un centre educatiu estranger classificat per llei com de classe A amb una línia d'estudis espanyols i amb un director tècnic per a la secció d'estudis espanyols que és qui acredita la matrícula d'honor obtinguda en Batxillerat i que els estudis cursats en el Liceu Francés de València no són, com argumenta la resolució que es recorre convalidables, sinó homologables en virtut de l'Ordre de 30 d'abril de 1996 (BOE de 8 de maig), i que l'homologació de títols obtinguts d'acord amb sistemes educatius estrangers consistix en la declaració de la seua equivalència a títol oficial del sistema educatiu espanyol, amb efectes acadèmics i professionals”.

Els companys del Liceu Francés que en les seues mateixes circumstàncies, van optar per cursar els seus estudis en la Universitat Politècnica de València, sí que estaven gaudint de les exempcions econòmiques que els concedix la Llei de taxes.

A pesar del temps transcorregut (quasi cinc mesos) no havia obtingut cap resposta, per la qual cosa vam entendre que esta Administració estava incomplint l'obligació de donar resposta mitjançant resolució expressa a totes les sol·licituds que li formulen els interessats, una obligació administrativa i un dret ciutadà recollits amb caràcter general en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Això va motivar la intervenció del Síndic de Greuges, ja que l'article 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual es regix, li imposa el deure vetlar perquè "l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats".

El dret a obtenir una resolució sobre el que hom demana 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 de silenci positiu o negatiu, i clarament ho formula l'Exposició de Motius 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, “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 l'Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

L'art. 42.2 de la citada Llei 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.”

En conseqüència, 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, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal.

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 contingut en l'art. 103, d'una Administració eficaç que servix als 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.

Per este motiu són constants els recordatoris de deures legals que el Síndic dirigix a l'Administració pública valenciana perquè extreme al màxim el compliment dels deures legals que s'extrauen del citat art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre.

2.3. Revisió de qualificacions

La disconformitat amb les qualificacions obtingudes en l'avaluació de l'assignatura Imatge Corporativa de 3r curs de la llicenciatura en Publicitat i Relacions Públiques de la Universitat d'Alacant, va donar lloc a l'admissió de la queixa núm. 031162, la tramitació ordinària de la qual no ha finalitzat en la data de tancament de l'Informe que ens ocupa.

IV. SANITAT

Introducció

Durant l'any 2003 els ciutadans valencians van formular davant el Síndic de Greuges 71 queixes en matèria sanitària. A estes 71 queixes cal afegir les 11 incoades d'ofici.

De conformitat amb això anterior, en la matèria que ens ocupa s'han tramitat 82 expedients de queixa, el que significa un 4,99% de les queixes presentades. Respecte a l'any anterior en què es van tramitar 86 queixes, s'observa un lleuger descens, si bé es manté una tendència a l'alça ja que en l'any 2000 es van tramitar 45 queixes davant de les 60 tramitades en el 2001.

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, els tractaments de reproducció assistida, l'assistència farmacèutica, la falta o les mancances en infraestructures sanitàries en algunes àrees de salut, els problemes per a la salut de les antenes de telefonia mòbil, l'assistència a pacients amb anorèxia i el finançament de les intervencions de canvi de sexe han estat temes que al llarg de l'any 2003 han estat objecte d'estudi pel Síndic de Greuges.

A continuació informem de les queixes que en l'àmbit sanitari considerem d'especial rellevància.

1. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

Com hem referit en la introducció d'este capítol, en este apartat abordem la problemàtica amb relació a 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

En la queixa assenyalada amb el núm. 201167 (Informe Anual 2002, pàg. 463), la Federació de Serveis Públics UGT-FSP del País Valencià, substancialment, denunciava el gran nombre de ciutadans de la Comunitat Valenciana que patixen la lentitud de les llistes d'espera sanitàries per a resoldre determinats problemes de salut, tant quirúrgics com no quirúrgics (en este sentit acompanyaven escrits de ciutadans valencians afectats per les demores en l'assistència sanitària).

Coincidint en el temps amb la tramitació de la queixa de referència, esta Institució va ser puntualment informada de les gestions que des de l'Oficina del Defensor del Poble s'estaven realitzant a fi d'elaborar un "Informe Especial sobre Llistes d'Espera en el Sistema Nacional de Salut", que lògicament afectaven l'Administració sanitària valenciana.

En el cas de la Comunitat Valenciana, l'estudi es va circumscriure a tres centres hospitalaris de la xarxa pública valenciana, concretament l'Hospital La Fe de València, l'Hospital General Universitari d'Alacant i l'Hospital Comarcal Vega Baixa d'Orihuela.

Les conclusions de l'estudi de l'Oficina del Defensor de Poble amb relació a esta i a la resta de comunitats autònomes, van ser publicades per la referida Institució amb el títol *Lista de Espera en el Sistema Nacional de Salud* (Madrid, 2003) i al qual ens remetem.

Sense perjudi d'això anterior, esta Sindicatura, tenint en compte les conclusions de l'estudi de l'Oficina del Defensor del Poble, va continuar la tramitació de la queixa i va demanar a la Secretaria Autonòmica per a l'Agència Valenciana de Salut de la Conselleria de Sanitat, la situació de les llistes d'espera a la Comunitat Valenciana.

A la vista dels informes requerits a l'Administració sanitària valenciana, de l'Informe Especial sobre Llistes d'Espera en el Sistema Nacional de Salut de l'Oficina del Defensor del Poble, com també de les alegacions realitzades pels autors de la queixa i altres actuacions realitzades per esta Institució, vam resoldre l'expedient amb les dades que es trobaven a les nostres mans, per això vam fer una recomanació a la Conselleria de Sanitat.

Encara que el text complet de la Resolució apareix literalment transcrit en l'Annex corresponent d'este informe, sí que ens interessa ara ressaltar alguns aspectes del nostre raonament que partixen dels arts. 10 i 43 de la Constitució espanyola de 1978.

Considerem que el sistema constitucional espanyol preveu una concepció dinàmica de la salut, tant en la seua prevenció com en la dotació de mitjans per a recuperar-la, en la mesura que es considera com a base per a l'elevació social i personal de l'individu, i, per això podem dir que la dignitat i la llibertat constitueixen la finalitat primària de la persona, el respecte de la qual constituïx el fonament de l'ordre polític i la pau social que recull l'art. 10 de la Constitució espanyola.

Com a declaració de principis, esta Sindicatura no considera que es garantisca el respecte a la dignitat humana quan un ciutadà duu en llista d'espera més temps del que és “raonable”, això és, l'Administració sanitària no garantix la dignitat quan la tardança o demora a complir les seues prescripcions mèdiques provoquen una lesió molt greu a altres drets fonamentals de què no pot gaudir el pacient. No s'obté, en conseqüència, un ple desenvolupament de la personalitat humana.

En el que afecta a l'art. 43 de la Constitució, el Tribunal Suprem manté que “la importància d'este dret humà primordial —que la Constitució en l'art. 43 proclama com a dret del ciutadà— no pot supeditar-se a una deficient organització burocràtica hospitalària o a mers formulismes, malauradament molt usuals en els àmbits sanitaris, per a eludir els deures de prestar una atenció eficaç als pacients, sense condicionaments, disculpes, ni ajornaments més o menys convencionals o acomodats a altres interessos aliens als quals imposa la completa assistència als malalts, que confien en el metge i li lliuren el do tan preuat com és la cura de la seua salut”.

Ens trobem davant un dret subjectiu amb tots els requisits de poder ser exercit, garantit per l'ordenament jurídic, tutelat constitucionalment en el sentit de fonament o suport de la resta de drets fonamentals i la demora a posar-lo en practica, a més de deixar-lo buit i sense contingut, està afectant greument i lesivament altres drets bàsics que possibiliten un desenvolupament ple de la personalitat, en condicions d'igualtat i no-discriminació respecte de la resta de ciutadans.

Considerem que l'Administració sanitària ha de presentar-se com a garant de la dignitat humana. En este sentit els poders públics estan obligats a garantir a tots els ciutadans l'obligada assistència sanitària d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia.

D'acord amb això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que adoptara de forma immediata totes les mesures organitzatives que foren necessàries per a la reducció de les llistes d'espera, a fi de garantir el respecte a la dignitat humana, que els pacients tenen reconegut constitucionalment, i igualment, en consideració a aquells altres drets fonamentals recollits en el Títol I de la Constitució espanyola.

El suggeriment va ser acceptat en la seua integritat per la Secretaria Autonòmica per a l'Agència Valenciana de la Salut de la Conselleria de Sanitat.

1.2. Pràctica professional

Les irregularitats denunciades amb relació a una intervenció quirúrgica van ser objecte d'estudi en la queixa núm. 030064, en concret, l'autor de la queixa denunciava diverses anomalies ocorregudes, segons el seu parer, prèviament a sotmetre's a una intervenció quirúrgica en l'Hospital Dr. Peset de València, que estava inicialment programada per a portar-se a terme en l'Hospital La Fe de València, però davant la circumstància que estava sent tractat d'una malaltia cardíaca en l'Hospital Dr. Peset de la mateixa localitat, se li va informar de la conveniència d'intervenir-lo en este mateix centre sanitari.

D'esta manera, esta intervenció en l'Hospital Dr. Peset va ser programada per al 26 d'abril de 2002, data en la qual, tal com ens va explicar l'autor de la queixa, es va presentar en el centre sanitari on el van informar, en este mateix moment, que no constava en el part del quiròfan, a pesar que havia estat citat telefònicament.

En no constar en el part del quiròfan, va acudir a la Direcció de l'Hospital Dr. Peset per plantejar esta situació, i va ser remés al Servei de Cirurgia Ortopèdica, en què, segons indicava, se li va responsabilitzar del retard produït. Este fet va provocar una gran inquietud en el Sr. G. Fins al punt que va ser impossible efectuar, definitivament, la intervenció quirúrgica davant el nerviosisme del pacient.

El text complet de la Resolució es troba en l'Annex que acompanya a este informe, però sí que ens interessa assenyalar que la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu article 3.1 determina que: "Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut". De la mateixa manera, disposa en el seu article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries han d'estar orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de la salut, unes actuacions que, a més, han d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, i així ho vam fer saber a la Conselleria de Sanitat, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran mesura, del bon funcionament dels serveis sanitaris.

L'Administració sanitària, després d'acceptar la Recomanació del Síndic de Greuges, es va comprometre a reforçar els drets dels pacients i va potenciar els "Serveis d'Atenció i Informació al Pacient" situats en tots els centres hospitalaris, d'especialitats i atenció primària, i que tenen, entre les seues funcions, la detecció d'errors en el sistema sanitari i a arbitrar les mesures pertinents per a garantir l'estricta compliment dels principis d'equitat i eficiència pels quals ha de regir-se l'Administració pública.

2. ASSISTÈNCIA SANITÀRIA EXTRAHOSPITALÀRIA

L'autora de la queixa núm. 030339 ens exposava que va necessitar, amb caràcter urgent, una ambulància i un servei d'urgència per a atendre el seu pare d'una malaltia cardiovascular greu. Segons denunciava, després de trucar en repetides ocasions al

telèfon 112, no va rebre resposta; per això el seu pare va haver de ser traslladat en un vehicle particular i no va arribar a rebre l'assistència mèdica necessària, ja que lamentablement va morir.

De l'estudi de la documentació que consta en l'expedient es desprenien dos qüestions:

- D'una banda, la discrepància amb relació a les telefonades al número 112 d'emergències, atès que en el relat cronològic dels fets que realitza en el seu informe la Conselleria de Sanitat no es feia cap esment de les set telefonades al 112 a què l'autora de la queixa es referia.
- D'altra banda, de l'escrit d'al·legacions s'inferia “la mala gestió” del responsable del bon funcionament de la línia telefònica.

Arribats en este punt convé assenyalar que és criteri d'esta Institució que quan observem les discrepàncies de posicions entre l'Administració sanitària i l'usuari, com ocorria en este cas, informar els promotors de les queixes dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i al mateix temps de les accions que pot emprendre.

En este sentit, d'acord amb la doctrina majoritària seguida en la matèria, es poden assenyalar, com a factors que incidixen, en general, en cadascun dels actes mèdics realitzats, 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 succeïx, davant un supòsit d'imperícia. Si, a pesar que la seua formació és suficient, la seua actitud en una intervenció concreta no és l'adequada, la seua conducta pot qualificar-se 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 mateix i amb el centre on se li dispensa el tractament. La influència d'estes persones pot apreciar-se en diversos aspectes: si presten el seu consentiment o no per a determinades intervencions, si pressionen perquè se'n facen d'altres o perquè es porten a terme d'una manera o d'una altra, etc.
3. La malaltia mateixa que afligix 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 a hores d'ara, la ciència ha aconseguit descobrir. Unes altres que, a pesar de ser “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 mateix pacient, que fan cobrar certa veracitat a l'afirmació que “no hi ha malaltia sinó malalt”.

4. El medi en què es produïx la intervenció del professional mèdic. En este terreny poden incloure's des de la dotació del centre que es posa a la seua disposició (espais físics, tecnologia, instrumental, etc.) fins a l'organització del propi treball. Per tant, és necessari avaluar si en el cas concret s'ha comptat amb tot el material necessari per a realitzar l'acte mèdic amb totes les garanties, o s'ha hagut de realitzar precàriament. En l'aspecte de l'organització del treball cal tenir present que en multitud de processos, sobretot hospitalaris, no es produïx l'actuació d'un sol professional, sinó que la seua tasca es realitza en l'àmbit d'un equip, moltes vegades de naturalesa interdisciplinària, i se succeïxen les intervencions al llarg dels torns que es realitzen durant la jornada. A això cal unir, també, la incidència que pot tenir en l'evolució d'una malaltia l'actuació d'altres professionals no facultatius que presten cures al malalt.

Per tant, i en resum, la valoració d'un acte mèdic ha de comprendre dos aspectes diferents però indissolubles:

- Un, l'autor d'este i el procediment seguit en la seua consecució, en què caldrà apreciar l'exacte ingredient de la diligència professional desplegada o, si escau, 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 realitzada i si han interferit en la seua producció altres circumstàncies que trenquen o modifiquen el nexa causal entre ambdós.

Amb tot això, es pot concloure que per a determinar la responsabilitat dels intervinents en un procés mèdic és necessari 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 en tractar-se de la prestació d'un servei públic, en l'assumpte objecte de la queixa presentada per vosté davant esta Institució, ha de dilucidar-se al si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i 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 la cosa jutjada "correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis".

3. ALTRES ASPECTES DE L'ACTUACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ SANITÀRIA

En este apartat informem de diverses qüestions que afecten l'àmbit sanitari, més concretament el dret d'accés a la història clínica, la falta d'aplicació de l'anestèsia

epidural en alguns centres sanitaris públics, els tractaments de reproducció assistida, l'assistència farmacèutica, la falta o les mancances en infraestructures sanitàries en algunes àrees de salut, els problemes per a la salut de les antenes de telefonia mòbil, l'assistència a pacients amb anorèxia i el finançament de les intervencions de canvi de sexe.

3.1. Dret d'informació

Els autors de les queixes referenciades amb el núm. 030356 i 030379, substancialment denunciaven l'Hospital de la Vega Baixa i l'Hospital General d'Alacant, respectivament, per no haver accedit a lliurar-los còpia de les seues històries clíniques.

Encara que el text complet de les resolucions apareix literalment transcrit en l'Annex corresponent d'este informe, sí que ens interessa ara ressaltar alguns aspectes del nostre raonament.

La Constitució espanyola de 1978 atorga als ciutadans una sèrie de drets, entre els quals apareix el dret a la informació.

Com a desenvolupament d'això anterior, de l'estudi de l'ordenament jurídic vigent, tant estatal com autonòmic, s'inferixen els següents drets a favor dels pacients amb relació a les històries clíniques:

- Primer. El pacient té dret a la seua història clínica en qualsevol moment, com també el dret a obtenir una còpia d'este o de les dades que este conté, i cal fer notar que este dret podrà exercir-se també per representació, sempre que estiga degudament acreditat.
- Segon. El pacient té dret que es mantinga en secret tota la informació que figura en la història clínica.
- Tercer. El pacient té dret que les dades que consten en la història clínica siguin veraces i estiguen actualitzades, i pot sol·licitar la rectificació de les dades errònies.

En este sentit, vam suggerir als centres hospitalaris que habilitaren els mecanismes necessaris per a donar compliment al deure legal de lliurament d'un exemplar de la seua història clínica a l'autor de la queixa, tot això sense perjudi de l'obligació de conservació d'este en este centre sanitari. En ambdós casos el suggeriment va ser acceptat.

Dins l'apartat del dret a la informació al llarg d'enguany hem conclòs la nostra actuació en la queixa núm. 021086 (Informe Anual 2002, pàg. 498).

En la referida queixa, el seu autor substancialment ens exposava que al mes de març de 2002 va sol·licitar al coordinador del Centre de Salut de la localitat de San Miguel de Salinas la documentació següent:

- Dades referents a la Memòria de 2001 (personal, atenció directa, docència i investigació i administració).
- Objectius i activitats de l'equip d'atenció primària per a l'any 2002.
- Còpia del Reglament de Règim Interior.

La Direcció d'Atenció Primària de l'Àrea de Salut número 20 ens va remetre còpia d'informes del Centre de Salut de San Miguel de Salinas, corresponent als anys 2001 i 2002; les previsions d'activitats per a l'any 2003, com també còpia de la contestació que va enviar als autors de la queixa amb relació al Reglament de Règim Intern.

A la vista d'això anterior vam finalitzar les nostres actuacions.

3.2. Aplicació de l'anestèsia epidural

Igual com en anys anteriors, la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural per a parts en alguns hospitals de la xarxa pública valenciana ha estat objecte d'estudi en el Síndic de Greuges.

La Federació de Serveis Públics d'UGT-La Safor-Vall d'Albaida-Ribera Baixa, exposaven en la queixa que va quedar registrada amb el núm. 022165 (Informe Anual 2002, pàg. 500), la falta d'aplicació de l'anestèsia epidural en els parts que es produïen en este centre hospitalari.

El Síndic de Greuges va formular a la Conselleria de Sanitat una resolució en forma de suggeriment perquè portara a terme els esforços pressupostaris i organitzatius que feren possible l'efectiva implantació de la tècnica d'analgèsia epidural amb la finalitat que fóra oferida, amb la informació prèvia a les interessades, sempre que els criteris medicocientífics així ho aconsellaren, al costat d'altres tècniques de part a les embarassades que acudiren a centres hospitalaris públics.

El text complet de la Resolució apareix literalment transcrit en l'Annex corresponent d'este Informe.

L'acceptació dels pronunciaments del Síndic de Greuges va significar la conclusió de la nostra actuació.

3.3. Farmàcia

El denominador comú de les queixes núm. 021783 (Informe Anual 2002, pàg. 506), 030251, 030259 i 030665, va ser la denúncia de l'incompliment dels serveis d'urgències dels farmacèutics de la localitat de Paiporta i, en conseqüència, de la Llei de la Generalitat Valenciana 6/1999, de 22 de juny, d'ordenació farmacèutica.

Encara que el text complet de la Resolució es troba en l'Annex que acompanya a este informe, convé destacar aquí que per a esta Institució el dret constitucional a la protecció a la salut, reconegut en l'art. 43 de la Constitució espanyola, en comporta un altre de més concret: el dret dels usuaris a l'assistència sanitària farmacèutica continuada, el que implica la possibilitat de l'usuari d'adquirir, en qualsevol moment, aquells medicaments o productes sanitaris que necessite per a la prevenció davant el risc de malaltia, curació o restabliment de la salut.

Entenem que les oficines de farmàcia han de prestar una atenció farmacèutica als ciutadans de manera continuada, cosa que resulta incompatible amb la llibertat de cada titular de farmàcia d'obrir i tancar d'acord amb la seua conveniència. Les facultats de control i sanció amb les quals compta l'Administració sanitària ajuden a garantir este deure.

D'acord amb això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que fera operatius els mecanismes necessaris, no solament els sancionadors, per a garantir als usuaris de la localitat de Paiporta 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 resolució d'esta Institució referent a això no solament va ser compartida i acceptada en la seua integritat per la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, sinó que, independentment dels expedients sancionadors que es van incoar, va instar el Col·legi Oficial de Farmacèutics de València perquè garantira el servei d'urgències en el municipi esmentat i va procedir a autoritzar l'obertura de tres noves oficines de farmàcia a Paiporta.

Dins de l'Assistència Farmacèutica, la denúncia d'irregularitats en el funcionament de l'horari de guàrdia d'una Oficina de Farmàcia situada en la localitat de Sant Antoni de Benagéber (València) i l'exercici de la potestat sancionadora va ser objecte d'estudi en les queixes núm. 021880 i 021854 (Informe Anual 2002, pàg. 506).

Sense perjuí que el text complet de la Resolució es troba en l'Annex d'este Informe, interessa destacar en este apartat que, amb independència de la potestat de l'Administració d'iniciar o no un expedient, el denunciante té dret que se li comuniqui la iniciació o no d'un procediment sancionador, com efectivament estableix l'art. 11.2 (RD 1398/1993) en assenyalar que “quan s'haja presentat una denúncia, caldrà comunicar al denunciante la iniciació o no del procediment quan la denúncia vaja acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació.”

Tenint en compte això anterior, vam dirigir a la Conselleria de Sanitat un Recordatori de deures legals en el sentit que en situacions com les analitzades en les queixes núm. 021880 i 021854, es notifique als autors de les denúncies, la iniciació o no dels procediments sancionadors d'acord amb el que estableix el Reial Decret 1390/1993, de 4 d'agost, mitjançant el qual s'aprova el Reglament del Procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora.

L'Administració sanitària va acceptar en tots els seus termes el recordatori de deures legals, cosa que ens va permetre arxivar les queixes.

3.4. Tractaments de reproducció assistida

El legítim dret de les parelles a veure satisfeta la seua il·lusió d'una paternitat responsable i desitjada no pot veure's limitada pels problemes de falta d'infraestructures o, de desajustaments entre la demanda i l'oferta de la prestació.

D'una banda, les llistes d'espera i l'escassetat de centres públics especialitzats en matèria de reproducció assistida i, d'una altra banda, la falta d'alguna de les tècniques en este àmbit com és el diagnòstic genètic preimplantacional en la prevenció de malalties genètiques ha ocasionat la intervenció del Síndic de Greuges.

La demora en l'aplicació de tècniques de reproducció assistida dins la xarxa pública sanitària va originar l'obertura de les queixes núm. 021896 (Informe Anual 2002, pàg. 509) i 030029, en la qual vam dirigir una Resolució en forma de suggeriment de les quals informem detalladament en l'Annex d'este Informe.

Sense perjudi d'això anterior, volem destacar que esta Institució va suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigira les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent, ja siga amb caràcter permanent mitjançant l'ampliació de les unitats de reproducció assistida, o bé mitjançant fórmules de caràcter conjuntural que permeten augmentar l'activitat assistencial dels centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a esta.

La intenció de l'Administració sanitària d'obrir el Servei de Reproducció Assistida en l'Hospital General d'Alacant al costat dels ja existents a València (Hospital Clínic Universitari i Hospital La Fe) i d'ultimar un conveni amb el IVI de València per a la realització de determinades prestacions en matèria de reproducció assistida va determinar la conclusió de les nostres actuacions.

Finalment, amb relació a la tècnica de diagnòstic genètic preimplantacional, la Secretaria per a l'Agència Valenciana de la Salut, a través de la Direcció General per a l'Atenció al Pacient, ens va comunicar que la Conselleria de Sanitat anava a posar a la disposició dels pacients el referit diagnòstic, de conformitat amb la recomanació formulada per esta Institució amb motiu de la queixa núm. 021860 (Informe Anual 2002, pàg. 509) en la qual la seua autora ens exposava que era portadora d'una malaltia genètica lligada al cromosoma x. D'esta Resolució informem en l'Annex corresponent d'este Informe.

3.5. Antenes de telefonia mòbil

El promotor de la queixa núm. 021482 venia denunciant davant la Corporació Municipal de Cullera els efectes nocius que per a la salut ocasionen les estacions de telefonia mòbil instal·lades en el terme municipal de Cullera.

De l'estudi de la queixa semblava desprendre's que la E.B. de Telefonía Mòbil (Airtel SA) no tenia llicència d'obra i d'activitat, per la qual cosa vam demanar a l'Ajuntament de Cullera que ens indicaren quines actuacions concretes s'estaven portant a terme amb l'objectiu de restaurar la legalitat vigent (ordre de suspensió d'activitat) i, d'altra banda, vam sol·licitar conèixer els motius pels quals l'ordenança municipal reguladora d'infraestructures de comunicacions no havia estat publicada en el DOGV, a pesar d'existir-ne un acord del Ple de l'Ajuntament de desembre de 2001.

Després de l'estudi de la queixa i a la vista dels informes rebuts, vam realitzar una recomanació a l'Ajuntament de Cullera, en el sentit que requerira el titular de la instal·lació de telefonía mòbil perquè sol·licitara la llicència d'obres, prèvia acreditació de la no-superació dels nivells màxims d'emissió radioelèctrica, amb l'advertiment d'ordenar el desmantellament de la instal·lació i la suspensió de l'activitat emissora, tot això d'acord amb els drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), del medi ambient (art. 45) i d'un habitatge digne i adequat (art. 47).

De la referida resolució donem compte en l'Annex corresponent d'este Informe.

Al tancament del present Informe no ha tingut entrada en esta Institució cap comunicació de l'Administració pública afectada, en el sentit indicat, en l'art. 29 de la Llei de 26 de desembre reguladora del Síndic de Greuges

3.6. Infraestructures sanitàries

L'ampliació de l'Hospital Marina Alta o la construcció d'un nou Hospital en l'Àrea de Salut núm. 12, la situació de les persones que sofriren al·lèrgia al làtex i el model de gestió en l'àmbit de l'Atenció Primària de l'Àrea de Salut núm. 10 van centrar la nostra atenció en este apartat.

Pel que fa a la primera qüestió, actualment continua la tramitació de la queixa núm. 031387, formulada per la Coordinadora de Defensa de la Sanitat Pública de la Marina Alta, en la qual succintament exposen que la Conselleria de Sanitat havia anunciat el projecte de remodelació (ampliació) de l'Hospital Marina Alta de Dènia i, en este sentit, l'Administració va iniciar les seues gestions.

No obstant això anterior, els autors de la queixa ens indicaven que en el mes de setembre de 2003 la Conselleria, a través del conseller, va anunciar la suspensió del projecte de remodelació i també la construcció d'un nou Hospital.

Els autors de la queixa es referien als retards que comportaria per a l'assistència sanitària la construcció d'un nou centre hospitalari (inici de tots els tràmits administratius), com també la possible vulneració del dret a la informació que ostenta el Consell de Salut de l'Àrea en tenir coneixement de la construcció d'un nou hospital a través dels mitjans de comunicació.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades de contrari, en el moment de tancament d'este Informe estem pendents que la Secretària Autònoma per a l'Agència Valenciana de Salut ens remeta informació suficient sobre la realitat d'estes.

Respecte a la segona qüestió, en la queixa referenciada amb el núm. 020557 de la qual ja vam donar compte en el nostre anterior Informe a les Corts Valencianes (Informe Anual 2002, pàg. 515), formulada pel responsable de la Secció d'al·lèrgia del làtex d'AEPNNA (Associació Espanyola d'Al·lèrgics a Aliments), i en la qual substancialment ens exposava que en el mes d'octubre de 2002 va dirigir un escrit a la Conselleria de Sanitat per denunciar la “inexistència tant de mitjans com d'espais segurs dins l'assistència sanitària per a les persones que patixen al·lèrgia al làtex (inexistència de quiròfans exempts de làtex, inexistència de material alternatiu i espais segurs principalment en serveis d'urgències i UVI mòbils, escassetat de coneixement entre el personal sanitari, etc.)”, i que va ser admesa a l'efecte del silenci administratiu, vam traslladar a l'interessat el resultat de les nostres actuacions davant la Direcció General d'Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat.

La referida Direcció General, en l'informe, al qual adjuntava còpia de l'escrit dirigit a esta Associació datat el 25 de juliol en el qual contestaven al seu del mes d'octubre, relacionava les actuacions realitzades en la temàtica que es plantejava en la queixa.

Sense perjuí que de l'informe remés es deduïa que l'escrit havia estat contestat per la Conselleria de Sanitat, en va donar trasllat als autors de la queixa amb l'objecte que, si ho considerava convenient, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer, i es va centrar bàsicament en la situació de dos hospitals, concretament el de Requena i el de la Ribera d'Alzira, ambdós situats a la província de València.

A la vista d'això anterior, ens vam tornar a dirigir a la Direcció General d'Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat per a conèixer les mesures que s'apliquen en els Hospitals de Requena i de la Ribera d'Alzira pel que fa a les persones afectades per al·lèrgia al làtex i vam donar trasllat a l'autor de la queixa de còpia de la informació remesa per l'Administració sanitària valenciana, i esta Institució no va considerar necessari continuar la investigació.

La incertesa que s'havia generat davant la possibilitat d'implantar un determinat model de gestió sanitària en l'àmbit d'Atenció Primària de l'Àrea de Salut núm. 10 tal com s'havia desenvolupat en l'àmbit de l'Atenció Especialitzada (Hospital de la Ribera) i la sol·licitud que recaptàrem informació suficient sobre si “realment es duria a terme el concert, quan entraria en vigor i quines serien les condicions que regirien en tots els aspectes: cànon econòmic, durada, inversions necessàries, sistemes de guàrdies o atenció continuada, condicions laborals i de promoció del personal afectat, etc., va donar lloc a la queixa assenyalada amb el núm. 021230, de la qual ja ens vam ocupar en l'Informe de l'any 2002 (pàg. 516).

La Sotssecretària per a l'Agència Valenciana de Salut de la Conselleria va remetre el preceptiu informe al Síndic de Greuges, del qual puntualment vam donar trasllat al firmant de la queixa.

No obstant això, i sense perjuí que no conste cap escrit d'al·legacions del firmant de la queixa, el vam informar que la potestat organitzativa s'entén com el conjunt de facultats

que cada Administració pública ostenta per a configurar la seua estructura, la possibilitat, en definitiva, d'autoorganitzarse.

Per Llei 15/1997, de 25 d'abril, es van habilitar noves formes de gestió en l'Administració sanitària que va establir un marc legislatiu en l'organització de l'Administració sanitària que disposa que “en l'àmbit del Sistema Nacional de Salut, la gestió i els establiments sanitaris de protecció de la salut o d'atenció sanitària, o sociosanitària, podrien dur-se a terme directament o indirectament, mitjançant qualsevol entitat admesa en dret creades per persones o entitats públiques o privades, com també a través de la constitució de consorcis, fundacions i altres ens dotats de personalitat jurídica, i fins i tot podran establir acords, convenis, i fórmules de gestió integrades o compartides.

Esta potestat organitzativa ha d'inspirar-se i respectar la Constitució espanyola que obliga l'Administració pública a servir amb objectivitat els interessos generals i a actuar de conformitat amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació. L'elecció de la forma de gestió d'un servei públic de titularitat pública i, en conseqüència, competència de l'Administració, per la qual cosa la mera disconformitat amb els criteris de gestió i organització administrativa no podrà per si sola motivar l'actuació del Síndic de Greuges, llevat que, no obstant això anterior, qualsevol actuació d'un servei de titularitat pública, independentment de la forma de gestió, pública o privada, que pugua vulnerar alguns dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola o en l'Estatut d'Autonomia faria possible la intervenció del Síndic de Greuges.

3.7. Assistència sanitària a pacients d'anorèxia

Una veïna de Nules, mare d'una nena d'11 anys que patix anorèxia i necessita assistència sanitària, denunciava en la queixa núm. 031367, que en la província de Castelló existixen mancances importants per a tractar esta malaltia (un únic Hospital, l'Hospital Provincial de Castelló; una única psicòloga especialista en anorèxia; un Hospital de dia a Vila Real...), cosa que els obliga a dur la seua menor filla a un centre sanitari en la província de València.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam requerir a l'Administració sanitària informació suficient sobre el cas de referència i, especialment, sobre les unitats d'anorèxia pròpies o concertades amb la xarxa pública existents en la província de Castelló, tant d'adults (majors de 14 anys) com d'edat pediàtrica (menors de 14 anys).

Del contingut de l'informe de l'Administració afectada vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava convenient, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer, i del qual es desprenia que en el mes de novembre va presentar un escrit mitjançant el qual va sol·licitar canvi d'Hospital (del Provincial de Castelló a la Fe de València, este últim, d'acord amb el seu informe, l'actual Unitat de Referència per al tractament de l'anorèxia), però a pesar del temps transcorregut no havia rebut resposta a la seua sol·licitud de canvi d'Hospital, per la qual cosa vam haver de dirigir-nos a la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient i sol·licitar informació

complementària a fi de conèixer si l'autora de la queixa havia iniciat davant l'Administració sanitària procediment de reintegrament de despeses per utilització de mitjans aliens a la Seguretat Social.

En el moment de tancar este Informe no havia tingut entrada en esta Institució cap escrit en el sentit indicat, per la qual cosa continua la tramitació ordinària de l'expedient de referència.

3.8. Responsabilitat patrimonial sanitària

Els retards de la Conselleria de Sanitat en la tramitació i resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial va ser objecte d'estudi en les queixes núm. 021245 (Informe Anual 2002, pàg. 466 i SS) i la núm. 030090, i que van concloure amb un recordatori de deures legals.

Sense perjuí que el text complet de les resolucions es trobe en l'Annex que s'acompanya a este informe, interessa destacar que esta Institució va fer a l'Administració sanitària, d'acord amb els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial Decret 429/1993, el suggeriment de dictar resolució expressa dins els terminis establits per la normativa vigent.

No obstant això, a pesar de constar en els expedients l'acceptació formal de la Conselleria de Sanitat a les recomanacions realitzades des d'esta Institució, vam entendre que la demora en la tramitació i resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial (en el cas de la queixa núm. 021245 constava una demora de quasi tres anys i en la núm. 030090 de més de 16 mesos) no estava suficientment justificada, per la qual cosa, de conformitat amb l'art. 29.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, vam comunicar a la Conselleria de Sanitat que es reflectiria la seua actitud i informació facilitada en el present Informe Anual.

3.9. Processos de reassignació sexual de persones transsexuals

Els autors de la queixa de la queixa 020391 (Col·lectiu Lambda de Lesbianes, Gais i Transsexuals) en el seu escrit substancialment exposaven que, amb data 21 de desembre de 2001, van sol·licitar una reunió amb la Conselleria de Sanitat amb la finalitat de presentar una proposta per a incloure el procés de reassignació sexual de les persones en el Catàleg de Serveis de la Sanitat Pública Valenciana.

Després d'una anàlisi de la situació de la qüestió plantejada a escala europea, estatal i autonòmica, vam dictar resolució en el sentit de suggerir a la Conselleria de Sanitat que fera els estudis necessaris de la demanda que hi ha de cirurgia de canvi de sexe, com també de les despeses sanitàries d'este servei, perquè, a la vista dels resultats que es deriven del seu estudi, esta Administració sanitària valore la possibilitat de fer efectiu a la Comunitat Valenciana, sempre que els criteris mèdics així ho aconsellen, el finançament públic de la cirurgia de canvi de sexe.

De la referida Resolució informem en l'Annex que s'acompanya a este Informe.

La Secretaria Autonòmica per a l'Agència Valenciana de la Salut de la Conselleria de Sanitat, en contestació a la nostra sol·licitud d'informe sobre acceptació del suggeriment realitzat a esta Conselleria, va comunicar que “la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, estableix accions de coordinació i cooperació de les administracions públiques sanitàries com a mitjà per a assegurar als ciutadans el dret a la protecció de la salut, amb l'objectiu comú de garantir l'equitat, la qualitat i la participació social en el Sistema Nacional de Salut.

El capítol I s'ocupa de les prestacions del Sistema Nacional de Salut, la garantia de la qual constituïx un dels principals objectius de la llei. Es regula l'ordenació de prestacions. Es defineix el catàleg de prestacions que es faran efectives mitjançant la cartera de serveis que s'aprovarà mitjançant reial decret, previ informe del Consell Interterritorial.

La disposició transitòria única indica que mentre que no s'aprove el reial decret mitjançant el qual es desenvolupe la cartera de serveis, mantindrà la seua vigència el Reial decret 63/1995, d'ordenació de prestacions sanitàries del SNS, que respecte al tema que ens ocupa només considera com a prestació finançable pel sistema Nacional de Salut la cirurgia reparadora en estats intersexuals patològics.

Esta Conselleria considera important garantir l'accés a les prestacions sanitàries en condicions d'igualtat efectiva en tot el SNS, per la qual cosa atindrà al que estableix esta llei.”

Tenint en compte això anterior, vam resoldre el tancament de l'expedient de referència després de posar de manifest la comunicació rebuda als promotors de la queixa.

V. SERVEIS SOCIALS

Introducció

En este capítol fem referència a les queixes formulades sobre temes com ara les persones discapacitades, la família, els menors, la tercera edat i també sobre diversos aspectes dels serveis socials. De totes les queixes sobre esta matèria, passem a ressenyar les que ens han semblat més destacables.

1. DISCAPACITATS

Les persones discapacitades s'enfronten amb molts problemes per culpa de la seua condició. En este apartat donarem una mostra d'alguns problemes que ens van ser plantejats durant l'any 2003, i que feien referència a les barreres arquitectòniques, la qualificació de les minusvalideses, l'accés a centres residencials, la possibilitat d'accedir al registre de parelles de fet o qüestions diverses com ara els cups de reserva per a l'accés a l'ocupació o la facilitació de l'ús dels transports públics.

1.1. Barreres arquitectòniques

L'eix de la queixa núm. 030111 es va centrar en l'existència de barreres arquitectòniques en un habitatge de protecció oficial que impossibilitava l'accés a este a persones amb mobilitat reduïda que necessiten desplaçar-se amb cadira de rodes. Vam iniciar la investigació amb la Conselleria de Territori i Habitatge, que va confirmar els fets denunciats. La Direcció General d'Arquitectura i Habitatge va obrir diligències prèvies i va requerir a l'empresa promotora dels habitatges que esmenara estes deficiències. Posteriorment es va incoar un expedient sancionador.

No obstant això, havia transcorregut quasi un any des que els fets van ser denunciats i les barreres arquitectòniques persistien, a causa, en gran mesura, del repetit incompliment de les ordres de reparació dirigides per la Conselleria al promotor de les obres.

Es va analitzar la legislació aplicable al cas, la defensa dels drets de les persones discapacitades a escala constitucional, la normativa urbanística i la general administrativa, i en la recomanació, la qual apareix sencera en l'annex corresponent, vam concloure que allò fonamental era l'eliminació real dels obstacles físics, per a la qual cosa caldria fer ús de les sancions, les multes coercitives i l'execució subsidiària.

En termes anàlegs vam resoldre la queixa núm. 022208, ja esmentada en l'anterior Informe (Informe Anual 2002, pàg. 540). Es tractava de la construcció d'una rampa d'accés a un immoble situat a Gandia, que, baix el pretext de tenir caràcter ornamental, no havia donat lloc que se sol·licitara la corresponent llicència d'obres. Tot i el caràcter ornamental argüït per la comunitat de propietaris, va resultar ser una veritable rampa d'accés per a persones amb cadira de rodes, que no complia les condicions tècniques exigibles. Amb estos antecedents i basant-nos en la legislació urbanística, vam emetre la resolució que transcrivim en l'Annex pertinent i segons la qual vam recomanar a l'Ajuntament de Gandia que impulsara i resolguera els oportuns expedients de restauració de la legalitat urbanística i el sancionador, i que garantira la plena accessibilitat de la rampa. La recomanació va ser acceptada, i ens van informar de les actuacions portades a terme, a la vista de la qual cosa vam concloure l'expedient.

L'objecte de la queixa núm. 030114, presentada pel secretari intercomarcal de l'Alacantí-les Marines de la Confederació Sindical de Comissions Obreres del País Valencià, versava sobre l'existència de barreres urbanístiques i arquitectòniques en alguns centres sanitaris de la ciutat d'Alacant (Consultoris dels carrers Portugal i Poeta Zorrilla i Centre d'Especialitats del carrer Girona). Les denúncies consistien en la dificultat d'accés per a persones amb mobilitat reduïda, i en la falta de places d'aparcament per a discapacitats en les proximitats dels centres assistencials.

Vam sol·licitar informes a la Conselleria de Sanitat i a l'Ajuntament d'Alacant i vam comprovar que, efectivament, les deficiències denunciades eren reals. La Conselleria de Sanitat ens va indicar que l'accessibilitat era prevista en centres de nova planta, però que en els de certa antiguitat existien dificultats físiques difícilment salvables. No obstant això, se li va recomanar que impulsara l'eliminació de les barreres. Quant al dèficit de places d'aparcament, vam arribar a la conclusió que l'Ajuntament d'Alacant havia d'aprovar una normativa específica per a reservar-ne prop d'establiments sanitaris.

Les recomanacions relacionades van ser acceptades per l'Administració sanitària en tots els seus termes.

Les qüestions relatives a l'existència de barreres arquitectòniques en el CP San Miguel de Lliria van motivar l'obertura de la queixa núm. 022246 (Informe Anual 2002, pàg. 540). La filla de la promotora de la queixa, a conseqüència d'una encefalopatia inespecífica secundària a mielomeningocele lumbosacra intervinguda, tenia limitada la seua autonomia i el control d'esfínters. L'equip mèdic de l'administració per a necessitats educatives especials va dictaminar entre les seues orientacions envers aquella, “realitzar les adaptacions necessàries en el lavabo per a cobrir les necessitats de la nena ja que en este moment en el centre no existix una cambra de bany adequada”.

Vam comprovar que, en matèria de barreres arquitectòniques, s'havien realitzat actuacions prèvies en el centre educatiu (en els accessos al centre i en els patis) o coincidents amb la tramitació de l'expedient (instal·lació d'un aparell elevador), però seguia pendent l'adaptació del lavabo, segons se'ns va indicar, per falta de disponibilitat pressupostària. En la resolució que vam dictar i de la qual donem compte en l'annex d'este Informe Anual, argumentem com la gestió del pressupost en casos com el present admet adaptacions. Una vegada acceptada la resolució, l'administració ens va comunicar que les obres d'adaptació dels lavabos estaven ja en fase d'adjudicació, amb la qual cosa es va donar solució al problema que ens va ser exposat.

1.2. Qualificació del grau de minusvalidesa

Com a mostra de les queixes que ens han arribat en este apartat, en ressenyarem dos, una de caràcter general i unes altres dos de caràcter concret.

La Secretaria per a la Igualtat de la Federació de Serveis Públics d'UGT-País Valencià va firmar la queixa assenyalada amb el núm. 021505 (Informe Anual 2002, pàg. 543), en la qual es posaven de manifest diverses qüestions amb relació a la qualificació del grau de minusvalidesa:

- l'incompliment en les províncies d'Alacant i València del termini de sis mesos que per a tramitar el procediment de qualificació del grau de minusvalidesa a què es referix l'article 10.2 de l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social de 19 de novembre de 2001, per la qual s'establix el procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana;
- l'incompliment en les mateixes províncies del tràmit a què es referix l'article 10.3 de la mateixa Ordre en els casos d'ampliació del termini per a resoldre;
- l'absència de reunions de l'Equip de Valoració en el Centre de Valoració i Orientació de València;

- la inexistència de reconeixement a tots els interessats pels components de l'Equip de Valoració en esta última província.

Després de rebre els informes sol·licitats a la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats de la Conselleria de Benestar Social, vam concloure amb la resolució que figura en l'Annex corresponent. Vam comprovar que els terminis per al tràmit de l'expedient seguien superant els màxims legalment establits, de manera que disminuïen o limitaven l'exercici dels drets que la legislació reconeix a la persones discapacitades, atés que per a accedir a estos el primer requisit és el de ser discapacitat, una condició que sols s'adquirix mitjançant els dictàmens dels equips de valoració i orientació (penseu en el potencial beneficiari d'una prestació d'invalidesa no contributiva que té una situació de necessitat real). També vam tenir constància que els equips de valoració i orientació no es reunien sempre o que els interessats no eren en tots els casos examinats personalment pels integrants dels equips, i no constava cap justificació per a això.

La Direcció General d'Integració Social de Discapacitats va acceptar les nostres recomanacions de caràcter formal, és a dir, les relatives a les reunions dels equips i a l'examen dels peticionaris i, quant als terminis, els va reduir a 40 dies en el cas de les pensions d'invalidesa no contributiva, i a 7 mesos de mitjana en la resta, un termini encara superior al legal, però notablement inferior a l'existent en el moment de la denúncia, 16 mesos.

En la queixa assenyalada amb el núm. 030293 es veu una altra conseqüència adversa de la demora en la qualificació del grau de minusvalidesa. La seua autora denunciava que li va ser impossible participar en un procediment selectiu convocat per la Conselleria de Cultura i Educació en el torn de discapacitats, precisament a causa de la tardança a ser valorada pel Centre de Diagnòstic i Orientació de València.

Després de finalitzar la tramitació ordinària de l'expedient, no vam observar una actuació pública de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport que haguera vulnerat els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autora de la queixa. No obstant això, com que esta Institució és coneixedora de l'existència de demores en el reconeixement i la qualificació del grau de minusvalidesa, precisament per haver tramitat nombroses queixes en les quals l'incompliment del termini màxim va quedar acreditat, vam remetre còpia de l'expedient que ens ocupa a la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats a fi que tinguera constància dels perjudicis que poden causar als ciutadans les demores que hem esmentat abans.

El reclamant de la queixa núm. 030350 manifestava que, atés que el seu fill estava malalt de paràlisi cerebral, va demanar el reconeixement del grau de minusvalidesa i no havia rebut cap resposta fins a hores d'ara, fet que li causava problemes econòmics en no poder accedir a les condicions preferents del Pla d'Habitatge per a persones amb discapacitat.

Arran de la tramitació de la queixa li va ser reconegut al fill de l'interessat una minusvalidesa del 65%. Se li va donar trasllat al reclamant de la informació rebuda perquè al·legara, però no va contestar a esta; per això, vam telefonar l'interessat i ens va

comentar que, tot i que havien solucionat el seu cas concret, la resolució va arribar amb un any de retard i per això va demanar que continuàrem la queixa, ja que afectava moltes persones que estaven en la mateixa situació que ell. Com que el problema havia estat solucionat, vam remetre a la Direcció Territorial de Benestar Social a València un recordatori de deures legals el cos dels quals es transcriu en l'Annex de resolucions i en el qual, de nou, advertíem de la necessitat de respectar els terminis i fins i tot de rebaixar-los. L'expedient va concloure una vegada que l'Administració va acceptar este recordatori.

1.3. Discapacitats. Centres

Informem de dos queixes en este epígraf. La primera planteja una qüestió bàsicament jurídica i la segona en planteja una d'ordre material.

En la queixa a la qual ens referirem en primer lloc, l'interessat feia palesa l'aplicació a les seues concretes circumstàncies del que disposa la Llei general de la Seguretat Social quan permet que el 50% d'increment en les pensions de gran invalidesa puga ser substituït per l'ingrés en un centre residencial sense cost addicional. Es tractava de la queixa núm. 030957.

Dos qüestions es plantejaven en la queixa: d'una banda, l'ingrés en un centre per a persones amb discapacitat a càrrec de l'increment del 50% de la seua pensió de gran invalidesa, i que va ser remesa al Defensor del Poble Estatal per ser l'Administració afectada l'INSS i, per tant, ser competència d'esta Institució estatal; i d'una altra banda, el tema relatiu a l'obtenció d'una plaça residencial de la Conselleria de Benestar Social de la Generalitat Valenciana, respecte de la qual vam realitzar la recomanació que transcrivim en l'annex de resolucions.

Es va analitzar el contingut de l'article 139.4 del vigent Text Refós de la Llei general de la Seguretat Social, amb relació a les transferències a les comunitats autònomes dels serveis complementaris del sistema de la Seguretat Social, dels serveis socials i de l'assistència social. Es va examinar, així mateix, el finançament de les prestacions no contributives i es va arribar a la conclusió que, independentment de les distorsions produïdes en el camp dels serveis socials pels processos de transferències autonòmiques, el tenor de l'esmentat article 139.4 és clar: el gran invàlid que obté una plaça residencial té dret a finançar-la amb l'increment del 50% de la seua pensió contributiva. Els nostres arguments, no obstant això, no van ser acceptats per la Conselleria de Benestar Social.

Les incidències en la sol·licitud d'una plaça residencial per a una persona discapacitada, va ser l'eix de la queixa núm. 021923 (Informe Anual 2002, pàg. 544), en la qual vam dirigir a la Direcció Territorial de Benestar Social de València una resolució en què recomanàvem la presa de mesures necessàries per a esmenar el dèficit de places per a persones amb discapacitat. El cas concret que se'ns va plantejar va ser el d'uns pares la filla dels quals estava malalta d'epilèpsia i retard moderat per encefalopatia, amb un grau de minusvalidesa del 75%. Assistia a un centre ocupacional, però les seues

deficiències s'havien complicat fins a l'extrem que els pares, a mesura que complien més anys, tenien menys recursos per a atendre adequadament la seua filla.

Ja el 1996 havien sol·licitat plaça residencial a la Conselleria de Benestar Social, però no l'havien obtinguda. El 1999 es va fer un altre barem, però tampoc va obtenir plaça. La resposta de l'administració va ser molt esgarriada, atès que no donava previsions o alternatives a la situació de necessitat plantejada pels promotors de la queixa. Després de la nostra recomanació es va oferir una plaça residencial en un centre de l'IVADIS que els pares de la discapacitada van rebutjar, i van demanar que se'ls mantinguera en llista d'espera. D'esta manera vam donar per conclòs l'expedient.

1.4. Accés d'una discapacitada al registre d'unions de fet

Esta queixa, registrada amb el núm. 030834, es va iniciar per un escrit de la directora de la Fundació Alacantina Pro-Tutela, en la qual exposava que la Fundació és tutora legal d'una incapaç, que va firmar també l'escrit de queixa i va manifestar el desig de tenir un reconeixement públic de la relació que, des de feia diversos anys, mantenia amb el seu company mitjançant la inscripció en el Registre de Parelles de Fet. La persona afectada va presentar un informe psicològic extens acreditatiu del fet que té la suficient capacitat per a assumir i complir els deures essencials de l'estat matrimonial.

La inscripció va ser denegada en no constar expressament en la sentència d'incapacitació la capacitat per a contraure matrimoni i això d'acord amb el que disposa l'article 14 del Decret 16/2002, de 23 d'abril, mitjançant el qual es va aprovar el reglament de desenvolupament de la Llei 1/2001, de 6 d'abril, reguladora de les unions de fet.

Una vegada tramitada la queixa, i tenint en compte les consideracions exposades per l'Administració, en concret per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i també per la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats, com també per la promotora de la queixa, vam analitzar la qüestió. Es va distingir entre la capacitat per a la realització de fets de contingut personal i de contingut patrimonial, el principi general de presumpció de conservació de la capacitat i la interpretació restrictiva de les seues limitacions. Si acudim al Codi Civil, podem observar que, per contraure matrimoni, s'exigix el consentiment dels contraents, i que no es prohibix de ple contraure matrimoni a les persones amb deficiències psíquiques, sinó que s'admet la cautela que el jutge encarregat haja d'escoltar amb caràcter previ el dictamen d'un facultatiu.

Considerem que esta regla general de capacitat per a contraure matrimoni hauria de portar-se al registre de parelles de fet, sobre la base dels principis enunciats en la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat: no-discriminació, autonomia, integració, igualtat d'oportunitats i responsabilitat pública. Segons això anterior, considerem desproporcionat exigir per a la inscripció en el registre de parelles de fet el que no s'exigix per a contraure matrimoni i vam dictar la resolució de la qual es deixa constància en l'Annex corresponent. Allí recomanàvem a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques la modificació de l'article 14.1, paràgraf segon, lletra e) del Decret 16/2002 a fi d'aproximar-lo al contingut de l'article

56 del Codi Civil i la inscripció en el corresponent registre de la unió entre la tutelada per la Fundació Alacantina Pro-Tutela i la seua parella, ja que havia acreditat la suficient maduresa per a això.

La Direcció General de Justícia no va compartir els nostres arguments en l'extens informe amb què contestava a la nostra recomanació. Substancialment la raó esgrimida era que una sentència d'incapacitació fa pressuposar la inexistència de capacitat en el subjecte i que l'ordenament jurídic espanyol encomana sols als jutges la funció de determinar la capacitat per a la realització d'actes jurídicament vàlids des del punt de vista del consentiment. A més, referia la doctrina constitucional segons la qual matrimoni i unió de fet són realitats jurídiques diferents. En conseqüència, entenia que un funcionari públic que no pertanyera a la carrera judicial no estava habilitat per a apreciar la capacitat.

1.5 Aspectes diversos

Vam concloure la tramitació de la queixa referenciada amb el núm. 022148 (Informe Anual 2002, pàg. 528) en la qual es plantejaven diverses qüestions que afecten les persones que tenen alguna discapacitat i l'autor de la qual mostrava la seua preocupació pel fet que en les proves selectives convocades per les administracions públiques en els contingents de discapacitats quedaren places sense cobrir perquè el nivell d'exigència és el mateix que per al torn general, com també que el percentatge del 2% per a discapacitats era insuficient.

Així mateix manifestava el seu sentir pel fet que en l'àmbit de l'Administració de l'Estat les persones amb discapacitat igual o superior al 33% estaven exemptes del pagament de les taxes o drets d'exàmens per a l'accés, fet que, segons el seu parer, no ocorria en les administracions valencianes. Finalment, assenyalava que els descomptes en els transports per a persones discapacitades es limitaven a 20 cèntims en els interurbans i a res en els municipals i el metro.

Vam sol·licitar informes a la Direcció General de la Funció Pública, a la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats i a la Direcció General de Transports.

Respecte de la primera Direcció General, no vam apreciar cap irregularitat, atès que s'havien reservat els contingents legalment establits per a l'accés a persones amb discapacitat, i es van adoptar les adaptacions necessàries per a la realització de les proves, però no es va establir el nivell d'estes amb caràcter especial, de manera que no es confonga això amb privilegiar el discapacitat que, una vegada remoguts els obstacles que el fan desigual, ha d'acreditar el mèrit i la capacitat necessaris per a accedir a la condició d'empleat públic. El Tribunal Constitucional va tenir ocasió de pronunciar-se referent a això, i va indicar que discriminació positiva en el cas de les persones discapacitades no significa que no hagen d'arribar al nivell de coneixement exigible per al correcte acompliment d'un lloc en el sector públic (SSTCO 269/94 de 3 d'octubre fonaments jurídics 4t i 5é, 293/1993, 353/1993 o 363/1993).

Així mateix, la Direcció General de la Funció Pública assenyalava en la seua comunicació que l'article 4 de la Llei 9/1999, de 30 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera de l'organització de la Generalitat Valenciana va eximir del pagament dels drets d'examen les persones amb discapacitat igual o superior al 33%.

La Direcció General de Transports, per la seua banda, ens va informar dels descomptes en els transports públics, inclosos els Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, uns descomptes que solament afecten els majors de 65 anys. Detectem ací una falta de coordinació entre les Conselleries de Benestar Social i d'Infraestructures i Transport. En este sentit seria convenient estendre els beneficis de què gaudixen els majors de 65 anys i pensionistes, que no per esta condició tenen sempre dificultats de mobilitat, als discapacitats amb grau igual o superior el 33% o, en tot cas, als que presenten problemes de mobilitat reduïda. El lloc des d'on hauria de partir este acord és la Comissió Interdepartamental per a la Integració Social de les Persones amb Discapacitat, creada per Decret 5/2000, d'11 de gener, i de la qual formen part, entre uns altres, l'Il·lm. Sr. Director General de Transports i l'Il·lm. Sr. Director General d'Integració de Discapacitats i, en este sentit, ens vam dirigir a ell, com a secretari d'esta, a fi que promoguera les accions necessàries per a estendre els descomptes en les tarifes de transports als discapacitats i ordenara el que fóra necessari per a la coordinació entre els òrgans administratius afectats.

2. FAMÍLIA I MENORS

Ens ha semblat oportú ressaltar les queixes en les quals es va analitzar la problemàtica de les visites als fills després de processos de separació o divorci en llocs neutres, l'extensió de l'edat per a expedir el títol de família nombrosa per raó d'estudis, el règim de reunions del Consell Rector de l'Institut Valencià de la Joventut, la proposta d'interrupció de l'embaràs d'una menor tutelada per la Generalitat Valenciana i l'estudi sobre videojocs de contingut violent, xenòfob o sexista.

2.1. Família

La queixa núm. 030132 es va iniciar per l'escrit d'un pare al qual després d'un procés contradictori, se li havia reconegut la paternitat sobre la seua filla, i se li va atorgar en la part dispositiva de la resolució dictada per un jutjat un determinat règim de visites, si bé estes havien de fer-se sempre en presència i companyia d'una tercera persona designada pels serveis socials de la Comunitat Valenciana.

El motiu de la queixa va ser que els serveis socials no disposaven de personal per a esta funció, el que va donar lloc que la resolució judicial fóra inexecutable. L'autor de la queixa va tenir coneixement de l'existència d'un "punt de trobada" a la ciutat de València, però no a la resta de la província.

Es van sol·licitar informes a la Direcció Territorial de Benestar Social a València i a l'Ajuntament de Lliria, i es va constatar que en els primers moments va haver-hi una

descoordinació entre ambdós administracions, atés que la segona entenia que la supervisió de les trobades per la Conselleria de Benestar Social no implicava necessàriament que hagueren de fer-se en locals d'esta, ni davant personal depenent d'esta, podien perfectament supervisar-se per tècnics socials de l'Ajuntament. La veritat és que durant la tramitació de l'expedient els serveis socials de la Mancomunitat Camp de Túria van facilitar el punt de trobada. A pesar d'això vam considerar oportú realitzar una recomanació a la Conselleria de Benestar Social la qual reproduïm en l'Annex corresponent.

Per a fer-ho vam tenir en compte la Llei 7/2001, de 26 de novembre, reguladora de la mediació familiar en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, una norma que recull la Recomanació del Comitè de Ministres del Consell d'Europa de 21 de gener de 1998 R(98) sobre la mediació familiar i que entronca amb els esforços del Consell d'Europa de reforçar els drets dels menors com ho demostra el Conveni Europeu sobre l'exercici dels drets dels menors de 25 de gener de 1996, l'article 13 del qual ressalta el deure de les parts de promoure la mediació i altres processos diferents als judicials per a resoldre les disputes concernents als menors. Encara que este conveni encara no ha estat ratificat per Espanya, no hi ha dubte que té un indubtable valor d'orientació.

La definició del programa Punt de Trobada es troba en la clàusula primera del conveni: lloc neutral per a l'execució dels règims de visites en les situacions de ruptura del nucli familiar, que afavorisca, bàsicament, el dret fonamental del menor a mantenir la relació amb ambdós progenitors o altres parents o afins autoritzats legalment, establint els vincles necessaris per al seu bon desenvolupament físic, afectiu i emocional i per a preparar als pares perquè, en un futur, puguen mantenir la relació amb els seus fills amb plena autonomia. El programa facilita una sèrie de serveis i està atés per un equip multiprofessional compost per advocats, psicòlegs, diplomats en Treball Social i auxiliars administratius, i està oberta la possibilitat de comptar amb el suport de personal voluntari.

El programa està implantat a les ciutats d'Alacant i València, però encara no ha pogut arribar a molts afectats de la Comunitat Valenciana en trobar-se el desenvolupament de la xarxa en un estadi inicial. No hi ha dubte que es tracta d'un servei social especialitzat amb les característiques de l'article 15 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, mitjançant la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i de les competències de la Generalitat en matèria de gestió, coordinació d'actuacions de les diferents administracions públiques i de la iniciativa privada i establiment dels mínims de qualitat dels centres i serveis (articles 5 i 13 de la referida Llei). Per això vam concloure que era necessari ampliar la xarxa valenciana de punts de trobada i, fins que es produïska, arbitrar solucions alternatives. La Direcció Territorial de Benestar Social a València, a la qual vam dirigir la nostra recomanació reproduïda en l'annex corresponent, va coincidir amb esta, que, al seu torn, en va donar trasllat a la Direcció General de la Família, Menor i Adopcions.

La denegació del títol de família nombrosa pel fet de tenir una filla de 21 anys cursant estudis de perruqueria en una acadèmia privada, va significar l'admissió de la queixa núm. 030717. La qüestió suscitada en esta era que estos estudis no eren oficials, sinó de caràcter privat o particular.

Sobre això la reclamant deia que el curs de perruqueria que està realitzant la seua filla s'estava pagant amb molt de sacrifici, perquè els cursos de formació professional són molt bàsics, escassos o insuficients per a després poder realitzar l'activitat professional adequadament. És a dir, cal ampliar-los anant a escoles privades. Si la Generalitat no ofereix una Formació Professional adequada a les necessitats de la societat, almenys hauria d'ajudar un poc a les famílies nombroses, ja que, en el futur, els nostres fills formaran empreses i contractaran empleats, manifestava la interessada.

Una vegada conculsa la tramitació de l'expedient, vam dirigir a la Conselleria de Benestar Social una recomanació, reproduïda en l'Annex d'estes, en el sentit que se li atorgara el títol de família nombrosa. Vam arribar a esta conclusió després de l'estudi de la Llei de famílies nombroses de 1971 i el seu reglament, com també de la nova Llei 40/2003 promulgada durant la tramitació de l'expedient i sobre la base de les regles d'interpretació de les normes jurídiques i dels principis constitucionals de protecció a les famílies.

En el moment de tancar este informe anual, no havia tingut entrada en esta Institució cap escrit de l'Administració afectada acceptant o no els nostres pronunciaments.

La periodicitat de les convocatòries del Consell Rector de l'IVAJ, va motivar la queixa núm. 022248 (Informe Anual 2002, pàg. 554) en la qual el secretari de la Comissió Executiva de Joves Socialistes del País Valencià es va dirigir a esta Institució per explicar que el Consell Rector de l'Institut Valencià de la Joventut havia de realitzar quatre reunions anuals segons el que es disposa en la Llei 4/1989, de 26 de juny, del Govern valencià; no obstant això, el nombre de reunions anuals d'este òrgan venia sent notablement inferior, de manera que incomplia este mandat legal.

Els fets denunciats van resultar certs segons va informar la Direcció General de l'IVAJ. En la comunicació rebuda es va confirmar que en el període comprés des de 1989 fins al 2002 únicament es va complir esta normativa l'any 1998, atés que va ser en el mateix en què es van dur a terme les preceptives quatre reunions, tal com establia l'article 6 de la citada Llei, mentre que els anys restants va ser substancial la reducció del nombre de convocatòries. Va resultar, no obstant això, que un recent canvi normatiu va eliminar el nombre de reunions que havia de realitzar el consell.

Sobre la base del dret de participació dels joves, que reconeix l'article 48 de la Constitució i preceptes generals de dret administratiu comú, vam elaborar la resolució que es reflectix en el corresponent Annex, i vam suggerir que s'elaborara un reglament de règim interior del Consell que prevegera el règim de reunions d'este. El director general de l'Institut Valencià de la Joventut va manifestar en la seua comunicació que s'havia dotat recentment d'un Reglament intern de funcionament, que regula entre altres aspectes el règim de les seues convocatòries, i la creació de comissions sectorials estables amb la finalitat de dotar al Consell de major eficàcia en les seues deliberacions i presa de decisions o recomanacions. D'esta manera vam considerar que es va donar un compliment ple i anticipat de la recomanació suggerida pel Síndic.

2.2. Menors

L'existència de videojocs de contingut violent, sexista o xenòfob i la necessitat d'introduir sancions en la legislació sobre la matèria va ser l'eix central de la queixa núm. 030138 subscripta per Amnistia Internacional, Grup Local de València. Al costat de l'escrit de queixa es va adjuntar un informe titulat *Saps a què juguen els teus fills?* on es denunciaven diferents videojocs que fan apologia de tortures, execucions, racisme o xenofòbia. En concret se sol·licitava la modificació de la Llei 7/1994, de 5 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de la infància, per a preveure de forma més contundent la prohibició de venda i lloguer de videojocs que fan apologia de la violència, el racisme, etc.; la creació dels mecanismes per a un seguiment de la legislació de què ja disposa la nostra Comunitat i, finalment, que s'inste el Govern espanyol a la creació d'una legislació efectiva per a la protecció del menor.

En la tramitació de la queixa se sol·licità informe a l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa, a la Comissió Tècnica del Joc i a la Direcció General de la Família, Menor i Adopcions.

La qüestió analitzada no era senzilla, perquè requeria un enfocament multisectorial amb l'examen de les noves tecnologies, la regulació del joc i dels productes recreatius, la intervenció de la indústria, l'educació i la protecció dels menors. Vam acudir a diverses normes sectorials de caràcter nacional i autonòmic, com també a textos internacionals emanats de les Nacions Unides, el Consell d'Europa i la Unió Europea. L'estudi, creiem que profund, de l'estat de la qüestió es troba en la recomanació transcrita en l'Annex. Segons esta, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport hauria d'impulsar estudis sobre el fenomen dels videojocs i les Conselleries de Benestar Social i d'Economia, Hisenda i Ocupació haurien d'establir sistemes de classificació i control dels videojocs. La resposta de les administracions va coincidir plenament amb el nostre parer i, en este sentit, ens van comunicar que en els projectes normatius de competència de cadascuna d'estes es tindria en compte el que s'havia recomanat. En a l'àmbit educatiu, la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència ens va informar del document presentat davant el Consell Escolar Valencià en el qual es recullen les distintes accions que es desenvoluparen al llarg de la present legislatura a fi d'aplicar la LOCE a la Comunitat Valenciana, perquè en este document es fa referència als estudis sobre l'ús didàctic dels videojocs.

Com que esta associació que va interposar la queixa sol·licitava també la modificació de la legislació de l'Estat, vam remetre còpia de les actuacions al Defensor del Poble, qui ens va informar de les actuacions que havia portat a terme amb relació al tema que ens ocupa.

La decisió d'una adolescent de 15 anys, que es trobava baix la tutela de la Generalitat Valenciana, de modificar la seua decisió d'avortar després d'entrevistar-se amb un jutge de primera instància d'Alacant i continuar amb el seu embaràs, va donar lloc a un abundant nombre de correus electrònics amb idèntic contingut, els escrits dels quals es van acumular a la queixa núm. 030857. Segons el parer dels reclamants, resultava lamentable comprovar com la Generalitat Valenciana podia engegar el mecanisme legal per a sol·licitar la interrupció de l'embaràs d'una adolescent que tenia baix la seua tutela

sense analitzar en profunditat el cas i sense advertir de les nefastes conseqüències que un avortament pot reportar a una menor i a la nova vida en gestació.

L'eix central de totes les comunicacions que per correu electrònic es van rebre en esta Institució qüestionaven la política del Govern valencià en promoure la interrupció de l'embaràs d'aquells menors dels quals és responsable per estar baix la seua tutela; demanaven, així mateix, la mediació d'esta Institució per a l'establiment de normes que evitaren els procediments referits.

Vam estudiar la normativa pertinent, el Codi Penal, el Codi Civil i les lleis nacionals i autonòmiques que regulen el consentiment per a la pràctica d'intervencions mèdiques. Deixem constància que no entra dins les competències del Síndic l'anàlisi de la regulació de les indicacions d'avortament per ser objecte d'una norma aprovada pel parlament estatal i declarada constitucional per Sentència del Tribunal Constitucional núm. 53/85, i per les mateixes raons, tampoc entra dins les seues competències l'anàlisi de les disposicions sobre l'abast de la representació del tutor en el cas de menors d'edat ni de les regles sobre el control d'estos mecanismes, en ser normes aprovades pel parlament de la nació.

Sobre estes premisses vam concloure que l'Administració autonòmica havia actuat en el marge de les seues competències de representació, d'acord amb la normativa civil exposada, i que havia operat la garantia judicial en matèria de protecció de l'interés del menor que estableix la legislació.

3. TERCERA EDAT

La modificació de la quantia de l'ajuda econòmica per a finançar estades en residències de la tercera edat, va determinar l'admissió de la queixa assenyalada amb el núm. 021614 (Informe Anual 2002, pàg. 564). En l'escrit de queixa, el seu autor ens va manifestar que des de 1998 la seua esposa és beneficiària d'una ajuda econòmica per a finançar estades en residències de tercera edat, per a una plaça de supra-assistit, amb motiu de tenir la malaltia d'Alzheimer. L'ajuda es va anar renovant anualment, i se'n va determinar la quantia mensual d'acord amb els ingressos de la unitat familiar, compostos principalment per la seua pensió de jubilació. No obstant això, l'any passat el promotor de la queixa va comprovar que s'havia produït una notable disminució en l'import d'esta, sense que es justificara en cap moment este canvi.

En el curs de la investigació vam comprovar que la Conselleria de Benestar Social havia determinat la quantitat de l'ajuda en l'últim any de manera adequada, a diferència d'anys anteriors, fet que va causar la perplexitat de l'interessat, ja que els seus ingressos no havien variat. El *quid* de la qüestió es trobava en el còmput dels ingressos de la unitat familiar. Durant anys s'havien computat com a nets segons les normes de l'impost sobre la renda de les persones físiques, és a dir, deduïnt el mínim personal, a pesar que les ordres de convocatòria de les ajudes sempre feien referència a ingressos bruts. L'any immediat anterior es va aplicar la norma amb rigor, per la qual cosa es van tenir en

compte els ingressos bruts, superiors als nets, amb la qual cosa la quantia de l'ajuda va baixar considerablement.

Tot i ser adequada l'actuació de l'administració, per ser conseqüent amb les normes que regulen la convocatòria d'ajudes, vam haver de dirigir-li una resolució, reproduïda en el corresponent Annex, i recordar-li el contingut del principi de confiança legítima i el deure de motivar les resolucions administratives quan se separen del criteri habitualment mantingut, que és el que va ocórrer en el present cas. A més, deixem constància que l'error en l'aplicació de la norma durant anys no justificava de cap manera que l'interessat haguera de reintegrar cap quantitat en virtut de la prohibició de la *reformatio in peius*.

4. PRESTACIONS ECONÒMIQUES

En este punt deixem constància d'una mostra de queixes que tenen a veure amb ajudes econòmiques relatives a prestacions no contributives, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques, prestacions econòmiques reglades i ajudes per al lloguer solidari.

La denegació d'una prestació no contributiva a una espanyola de naixença, resident a Alacant durant 7 anys consecutius, en no poder acreditar documentalment la seua residència legal a Espanya fins l'edat de 20 anys, a causa de l'incendi que es va produir en els arxius del Consulat de Veneçuela i no conservar el passaport amb el qual va eixir d'Espanya, va ser la causa de la queixa núm. 030330, l'admissió de la qual va venir determinada en entendre que no podia establir-se un sistema de prova taxada en el procediment administratiu, i es podien acreditar els fets per mitjans de prova distints a la documental, com és el cas de testimonis que pogueren acreditar la residència a Espanya. No va ser necessari dictar cap resolució, ja que la Conselleria de Benestar Social va concedir la prestació.

La reclamant de la queixa núm. 030355, resumidament, manifestava que el seu fill va tenir un accident de trànsit que li va produir una lesió cerebral irreversible (tenia reconeguda la condició de minusvàlid amb una minusvalidesa del 39%). El procediment judicial va finalitzar atribuint l'accident a culpa exclusiva de la víctima, per la qual cosa no va rebre indemnització. A més, els reclamaven els costos del procés, i la situació familiar era econòmicament molt delicada; havien recorregut a l'assistència social per a poder menjar i els únics ingressos del cap de família eren els obtinguts amb treballs eventuais; a més, estaven pendents de l'embarcament del seu habitatge.

Vam demanar informe a l'Ajuntament d'Elx i este ens va comunicar que la família de la reclamant havia rebut atenció per part del departament de serveis socials, una atenció que es concretava en prestacions econòmiques reglades, vals de menjar i orientació social i psicològica. Com que la interessada va al·legar que la seua situació socioeconòmica no havia variat, a pesar del que s'havia informat, vam dirigir a

l'Ajuntament d'Elx una recomanació que transcrivim íntegrament en l'Annex corresponent.

En esta recomanació s'analitzen, començant per la Declaració Universal dels Drets Humans i finalitzant per la Llei valenciana de Serveis Socials, els drets més bàsics de tota persona a l'alimentació, el vestit, l'habitatge i la sanitat, de manera que els poders públics, sempre dins les seues possibilitats materials, han de garantir. Per això vam recomanar a l'Ajuntament d'Elx l'adopció de les mesures econòmiques i tècniques necessàries per a atendre la situació de necessitat de la família de la interessada. Tot i que formalment la recomanació no va ser acceptada, de fet sí que ho va ser, atès que se li va prestar l'ajuda necessària ateses les necessitats existents en el moment de confeccionar la resolució, ponderades per la circumstància d'haver-se anul·lat els costos judicials i l'embargament de l'habitatge.

La sol·licitud d'una prestació econòmica per jubilació cursada a la Conselleria de Benestar Social sense obtenir cap resposta va motivar l'obertura de la queixa núm. 030387 i la petició d'informe a la Direcció Territorial de Benestar Social de València. L'expedient es va tancar després de comprovar l'incompliment dels terminis per a resoldre, tant amb caràcter general, com amb caràcter especial, en la resolució dels procediments administratius i, en concret, de prestacions no contributives. El recordatori de deures legals, el text dels quals es reproduïx en el corresponent Annex, ho va ser en el sentit que no solament es compliren els terminis màxims, sinó que es reduïren en la mesura que fóra possible. L'Administració va contestar acceptant-los i ens va comunicar que la prestació sol·licitada ja havia estat concedida.

El reclamant que va formular la queixa núm. 030427 manifestava que, a favor de la Comunitat de Propietaris on residia, s'havia atorgat una subvenció per a la construcció d'una rampa de minusvàlids per import de 276.889 i que la persona encarregada de percebre els diners només va lliurar a la Comunitat 142.000 i que, a més, la rampa construïda tenia un pendent superior a l'autoritzat i no era apta per a la utilització per minusvàlids.

En la completa informació que ens va remetre la Conselleria de Benestar Social constava que l'ajuda no va ser sol·licitada per ningú en representació de la Comunitat de Propietaris, sinó per un d'ells a títol individual. Com que es van complir tots els requisits exigits per la corresponent ordre d'ajudes va ser feta efectiva la concedida. Amb posterioritat, el promotor de la queixa la va dirigir a la Conselleria, sobre la base de la qual es va fer una visita tècnica que va constatar que el pendent de la rampa era un 20% superior al permés per a ser accessible. Així doncs, es va requerir la persona que havia rebut l'ajuda a perquè adaptara la rampa a la norma tècnica i com que no ho va fer en el termini que li havia estat concedit, es va iniciar el pertinent expedient de revocació de la subvenció. D'esta manera, en considerar correcta l'actuació administrativa, vam donar per conclòs l'expedient.

La denegació d'una ajuda de lloguer solidari d'habitatge va ser el motiu de l'admissió de la queixa núm. 030640. En esta, la Direcció General de Plans Especials d'Habitatge ens va comunicar que l'ajuda havia estat desestimada per falta de pressupost.

Tot i donar per acceptades les argumentacions abocades en l'informe, i tenint en compte que la insuficient dotació pressupostària per a estes ajudes no és, en si mateixa, una actuació administrativa susceptible de supervisió pel Síndic de Greuges, i que l'aprovació anual dels pressupostos de la Generalitat Valenciana correspon, en tot cas, a les Corts Valencianes, volem significar que esta Institució considera que la falta de dotació pressupostària suficient impedis, de fet, que persones que reuniten els requisits exigits en la legislació vigent referent a això, puguen accedir en condicions d'igualtat a estes prestacions socials.

Per això vam comunicar que era necessari que l'Administració pública arbitrara, amb criteris de màxima generositat, mesures ordinàries i extraordinàries, incloses les pressupostàries, perquè persones d'economia precària, i per això més necessitades de protecció, puguen accedir a les ajudes i subvencions públiques per al lloguer solidari, sense perjudi, com ha quedat dit, que esta Institució siga conscient que és al poder executiu i legislatiu a qui, en última instància, correspondria l'adopció d'estes mesures, una qüestió que excedix les competències del Síndic de Greuges.

5. ALTRES QUEIXES SOBRE SERVEIS SOCIALS

Per a no fer una parcel·lació excessiva per matèries, deixem constància de diverses queixes que afecten aspectes diversos dels serveis socials, com ara l'atenció en centres de dona (es tracta d'un cas concret al marge de la investigació que amb caràcter general estem realitzant referent a això), les expulsions en un alberg per a transeünts i les dades que figuren en els fitxers de tractament automatitzat de la Direcció General de la Dona.

L'autora de la queixa núm. 030399, que havia romàs en un centre de curta estada i en un altre de llarga estada formulava en el seu escrit de queixa diverses denúncies sobre el funcionament d'ambdós centres: menjar caducat, no va rebre orientació sociolaboral, li van prohibir sol·licitar un advocat d'ofici, la directora es dirigia a ella cridant i insultant, li va ser negat el dret a posseir una còpia de l'expedient, la psicòloga del centre va proferir insults i amenaces contra ella, li van imposar un col·legi per a les seues filles diferent al que ella havia elegit, van obrir la seua correspondència sense el seu consentiment en diverses ocasions, la van pressionar perquè se n'anara a pesar de la seua difícil situació socioeconòmica, van registrar els seus objectes personals i no se li va permetre l'ús del telèfon, ni tan sols per a parlar amb la seua lletrada, tot al·legant que posseïa un mòbil.

Personal del Síndic de Greuges va visitar la seu de la Direcció General de la Dona a Alacant i va mantenir, en els dos centres, converses amb personal d'estos. D'estes actuacions es va concloure que l'actuació de l'Administració no mereixia cap censura.

En efecte, es va poder examinar l'expedient, que és únic i es duu en la seu de la Direcció General de la Dona a Alacant. Quant a l'accés a este de la usuària, se'ns va manifestar que, davant la reclamació per esta del seu expedient, es va sol·licitar que cursara la petició per escrit a fi de donar-li la via reglamentària. L'escrit de sol·licitud que figura en l'expedient duu data de 10 de gener de 2003 (registre d'entrada) i la resolució de data 15

de febrer acorda l'accés a l'expedient i diligència de remissió d'este pel coordinador d'activitats.

En els centres es va constatar:

- Que el sistema d'ingrés en els col·legis no es fa a través del centres, sinó de la Regidoria d'Educació, i que el centre únicament porta a terme l'orientació a través d'una educadora si cal, però que és la pròpia interessada qui formula la sol·licitud
- Que no és cert que no puga utilitzar-se el telèfon per a gestions sanitàries, jurídiques, laborals..., encara que no per a les purament personals (estalvi en el cas excepcional que la interessada no tinga tot tipus d'ingressos i necessite comunicar amb la seua família).
- Que la correspondència es lliura en mà del carter a l'educadora o l'auxiliar i esta la lliura directament a la usuària.
- Que les usuàries disposen d'habitació amb clau. Els auxiliars entren diàriament amb el sol objecte de comprovar l'ordre, neteja i estat general de l'habitació, una diligència que és anotada en un registre. Tots estos actes són comunicats prèviament a les afectades i mai han tingut problemes de consentiment. Si existira algun problema en este sentit, només s'entraria estant esta present. No és cert que es registren objectes personals.
- Que, respecte de l'estat dels aliments, es va comprovar la nevera, el rebost i el bagul frigorífic. En este últim, començant pel fons d'este, es va verificar la pràctica totalitat dels aliments i no se'n va trobar cap de les característiques ressenyades per la reclamant.

La coordinadora de la Direcció General de la Dona ens va manifestar que, en principi, la intenció de la usuària era tornar al seu país i va ser només posteriorment quan va canviar d'idea, i per això va ser remesa a un centre de llarga estada. No tenia sentit iniciar una orientació laboral en estes condicions. No és cert que no es facilitara assessorament jurídic. No solament es va facilitar pel centre de 24 hores, sinó que una lletrada de l'Associació Themys es va encarregar d'això. La usuària es trobava ja separada legalment i es va tractar exclusivament de la denúncia per maltractaments i per no pagar les pensions alimentàries, i destaca que, segons ens va dir, la usuària va retirar la denúncia finalment per a poder pactar amb el seu exmarit.

De totes les actuacions es va donar trasllat a la interessada, a fi que, si ho estimava convenient, formulara les al·legacions que considerar convenientes. No consta cap escrit d'ella en el sentit indicat, per la qual cosa no havia esta possible acreditar les infraccions denunciades i es va tancar la queixa.

L'autor de la queixa núm. 030507 va sol·licitar la immediata i urgent intervenció del Síndic de Greuges per a aconseguir la seua readmissió en l'Alberg per a Transeünts d'Alacant d'on va ser expulsat juntament amb els seus dos fills, un d'ells menor d'edat.

Atesa la urgència del cas, personal d'esta Institució va realitzar gestions amb la Direcció de l'Alberg i tècnics de la Regidoria d'Acció Social, i es va comprovar que no es tractava d'una expulsió, sinó d'una baixa voluntària, motivada pel fet que la filla de

l'interessat, que era menor d'edat, dormia sola en una habitació en zona de persones adultes, el que li provocava, tant a ella com al seu pare, enorme inquietud. Va ser conseqüència de la nostra intervenció que es garantira que l'interessat i els seus dos fills pogueren dormir en la mateixa habitació. La solució favorable de la qüestió va determinar el tancament i arxivament de l'expedient obert a este efecte.

La publicació de l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social, de 22 de maig de 2003, per la qual es creaven els fitxers de tractament automatitzat de dades de caràcter personal de la Direcció General de la Dona en els quals es reflectien dades sobre l'origen racial, salut i vida sexual de les víctimes de violència de gènere, va motivar la presentació de la queixa núm. 030696 subscripta per Dones Progressistes, en considerar que la sol·licitud d'estes dades era vexatòria i no podia justificar-se invocant interès científic o estadístic. En el moment de redactar este Informe ens trobem pendents que la Conselleria de Benestar Social amplie la informació que inicialment ens va remetre per a resoldre l'expedient.

La queixa núm. 031328 també es referia a l'Alberg Municipal de transeünts i a l'expulsió de l'interessat d'este. Es van realitzar les gestions immediates per personal de la Institució, que relacionem seguidament: es va portar a terme en la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alacant una entrevista amb la responsable del Pla d'Inserció a persones sense llar, a qui vam donar trasllat de la problemàtica, vam sol·licitar que es poguera seguir tenint plaça en l'Alberg, com a mínim fins que es realitzara un diagnòstic de la malaltia que tenia i se li instaurara un tractament, ja que el desig del promotor de la queixa era poder treballar i no dependre de l'Alberg, sempre que la seua capacitat física li ho permetera. L'Equip de Valoració de l'Alberg es va comprometre a reconsiderar els criteris d'admissió.

A més, es van realitzar gestions telefòniques amb l'Hospital de Sant Joan a fi que la cita amb el neuròleg del Centre d'Especialitats poguera ser avançada. La treballadora social d'este Hospital es va posar en contacte amb la de l'Alberg, qui va indicar que la malaltia que tenia el promotor de la queixa no era greu; no obstant això, per la nostra banda li vam comunicar que això era cert però que la gravetat estava causada per les circumstàncies socials en què es trobava, per la qual cosa li vam demanar que el citara al més aviat possible. Tot i haver-li avançat la data de la consulta, vam poder saber que el promotor de la queixa no va acudir a la cita mèdica el dia fixat i també que havia abandonat, voluntàriament, l'Alberg. Conseqüentment vam tancar l'expedient.

VI. ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

Introducció

En esta matèria i, específicament, allò que fa referència a la problemàtica que afecta els malalts mentals s'han tramitat 4 queixes a instància de part, la qual cosa suposa un considerable descens en relació amb les 14 que vam tramitar l'any 2002. Donat el seu reduït nombre ressenyem les quatre i una de l'any anterior que va quedar en el corresponent Informe pendent de resoldre. En esta última es va analitzar la problemàtica dels malalts mentals que no volen rebre tractament mèdic i en les altres quatre, la intervenció dels departaments de servicis socials municipals respecte de malalts mentals que viuen sols, casos estos que pretenem siguen detectats i supervisats i, en última instància, posats en coneixement del Ministeri Fiscal.

La queixa n° 022244, a la que ja ens vam referir en el nostre anterior Informe (Informe Anual 2002, p, 621) va concloure amb una Resolució dirigida a l'Ajuntament de Santa Pola, que fou acceptada en tots els seus termes i que es reproduïx en l'Annex d'estes.

Els fets investigats feien referència a un malalt diagnosticat de trastorn delirant (paranoia) que rebutjava seguir el tractament prescrit, així com acudir a la Unitat de Salut Mental. Tot i que tenia familiars directes, germanes i mare, les relacions amb ells eren intermitents; de fet vivia tot sol en una partida rural, sense els subministraments d'aigua i electricitat, no obstant això tant la neteja i la roba com l'alimentació eren ateses

pel malalt dignament.

D'esta manera la qüestió es va centrar en la prestació d'assistència sanitària als malalts mentals que per raó de la seua malaltia manquen de la capacitat de discerniment necessària per a decidir sobre el sotmetiment a mesures terapèutiques tendents a conservar i millorar la seua salut.

Vam tancar l'expedient després de recomanar i comprovar que l'Ajuntament de Santa Pola va posar en coneixement del Ministeri Fiscal la situació social i sanitària del malalt per tal que iniciara els tràmits necessaris per que se li administrara el tractament prescrit i, si calia, fóra incapacitat.

Es va analitzar la resposta que l'ordenament jurídic dóna a la problemàtica del tractament mèdic per als malalts mentals que no ho admeten i que manquen de representants legals que substituïsquen la seua deficient capacitat de discerniment i en estos dos casos concloguérem que l'actuació de les Administracions implicades no va ser incorrecta, finalitzant davant del Ministeri Fiscal o el Jutjat.

El firmant de la queixa n° 030109 va tindre coneixement, per la seua condició de lletrat, de la situació desesperada d'una veïna de Santa Pola (Alacant) afectada, al paréixer, d'una minusvalidesa psíquica, sense assistència social.

Els equips de Base de l'Ajuntament de Santa Pola, a qui ens vam dirigir, manifestaren que ja li havien concedit servici de suport domiciliari i li estaven prestant ajuda per treballadora social i psicòleg; per la qual cosa es va procedir al tancament al solucionar-se la qüestió suscitada.

El firmant de la queixa n° 030302 relatava diverses qüestions relatives als seus deutes amb la Seguretat Social, les seues malalties físiques i psíquiques i a l'atenció rebuda dels Servicis Socials de l'Ajuntament de Cullera. Mitjançant les gestions telefòniques realitzades pel personal del Síndic de Greuges i dels informes demanats, constatarem que es tractava d'un malalt mental que va ser diagnosticat en la Unitat de Salut Mental de Sueca on no acudia des de juliol de 1998, no seguint doncs cap tractament, sense que això, pel que vam saber, afectara de mode greu al seu comportament o a l'esfera patrimonial.

També vam saber per la treballadora social del citat Consistori que la seua esposa, que se n'havia anat amb la filla del matrimoni, havia tornat i atenia a la vivenda en condicions de dignitat i neteja i que el deute contret amb la Tresoreria General de la Seguretat Social havia sigut saldada.

En conseqüència, vam procedir al tancament de l'expedient amb l'arxiu de totes les seues actuacions, recordant a l'Ajuntament el deure supervisar la situació del malalt i comunicar-la, si cal, al Ministeri Fiscal.

Un veí d'Alacant en la queixa n° 030460. Manifestava ser un espia que treballava secretament per a la NATO i que era autor de la composició "Macarena", però els ingressos percebuts per eixes dos activitats no li estaven sent facilitats.

Després de comprovar telefònicament que no tenia antecedents en el Servei de Protecció del Deficient i del Malalt Mental ni en el Centre Social, vam dirigir ofici a l'Ajuntament d'Alacant a fi de comprovar l'existència o no d'una situació de risc per a este o per a tercers.

Els Servicis Socials havien intervingut i ens van indicar que la situació no revestia cap risc, per la qual cosa, vam procedir al tancament de l'expedient.

La Secretària-Administradora d'un edifici de València, ens comunicava en la queixa n° 030713 que una persona, inquilina de l'immoble venia amenaçant constantment els veïns i que el 23 de setembre del 2002 va provocar un incendi en la seua vivenda i defecava en bosses de fem que tenia arreflegades en el seu pis, tirant-les al replanell de la vivenda. La policia, a qui havien avisat reiteradament, indicava que "es tracta d'un problema entre veïns". En Sanitat i Consum van manifestar que la van requerir per a una compareixença, no havent contestat. Respecte de l'Ajuntament de València, que és contra qui finalment dirigia la queixa, havien presentat més de cinc denúncies a fi que es respectaren els drets veïnals a la salut i higiene, sense que s'haguera efectuat cap actuació. Relatava que la persona en qüestió tenia. pertorbades les seues facultats mentals.

L'informe de l'Administració afectada, deia que la presumpta incapaç tenia família, a qui s'havia comunicat la situació i al Ministeri Fiscal. Així doncs, vam procedir al cessament de la nostra intervenció , com que l'Administració Pública havia procedit a solucionar la qüestió plantejada per la Comunitat de Propietaris.

VII. OCUPACIÓ PÚBLICA

Introducció

Les queixes relatives a ocupació pública formulada durant l'any 2003 davant del Síndic de Greuges van sumar un total de 172, la qual cosa suposa el 10,48 % del total de les tramitades, havent disminuït, tant en termes absoluts com relatius, respecte de l'any 2002, perquè a les hores foren un total de 397 queixes d'esta matèria, que van suposar un 18% del total de les gestionades.

Les qüestions que ens han sigut plantejades com objecte de les queixes en esta àrea de treball de la Institució tenen a veure amb els drets inherents al procés d'accés a una ocupació pública, amb les normes reguladores de les borses de treball de distintes administracions públiques i els drets dels funcionaris interins, amb la provisió de determinats llocs de treball en distintes administracions, amb les retribucions, amb els drets sindicals i amb altres drets dels empleats públics.

En el present capítol donem compte d'aquelles que en matèria d'ocupació pública considerem d'especial rellevància.

1. ACCÉS A OCUPACIÓ PÚBLICA

En l'àmbit dels drets que emparen tot ciutadà en els processos d'accés a un ocupació pública, se'ns han presentat, com a qüestions més significatives, les dels requisits exigibles a un membre del tribunal per a l'accés a una plaça d'Inspector de la Policia Local, la de la disconformitat amb les puntuacions obtingudes per un aspirant en unes oposicions de Secundària, i per tant la qüestió del dret de revisar l'examen amb la qualificació de la qual es discrepa, i, igualment, diverses han sigut les reclamacions plantejades per retard en el nomenament i incorporació al lloc de treball per aspirants que havien superat el procés selectiu.

En relació amb la primera de les qüestions mencionades, va ser en la queixa assenyalada amb el n° 030343, subscripta per un aspirant a una plaça d'Inspector en la Policia Local de Peñíscola (Castelló), quan este ens va plantejar que algun dels membres del Tribunal que hauria de realitzar la selecció per a cobrir en propietat una plaça d'Inspector de Policia Local en eixe Ajuntament (BOP Castelló n° 140) no complia amb els requisits legals, en concret, el de ser funcionari de carrera i el de posseir una titulació o formació igual o superior a la plaça a cobrir.

Analitzada la qüestió amb el deteniment que mereixia, vam arribar a la conclusió que si bé és cert que la Llei de Funció Pública Valenciana (Text Refós aprovat per Decret Legislatiu de 24 d'octubre de 1995), disposa, en el seu art. 13.4, que els membres dels Tribunals hauran de ser funcionaris que posseïsquen una titulació igual o superior a la requerida per als llocs de treball a proveir, no ho és menys que l'art. 1.1.b), de la mateixa Llei, s'assenyala que se li aplicarà al personal de l'Administració Local que no siga habilitat de caràcter nacional, sense perjudi de les competències i de l'autonomia de l'Administració Local.

Esta Administració té establides peculiaritats en matèria de selecció de personal i, així, ens trobem amb el Reial Decret 896/1991, de 7 de juny, sobre regles bàsiques i programes mínims a què ha d'ajustar-se el procediment de selecció dels funcionaris de l'Administració Local, en l'art. del qual 4.c), es disposa que els Tribunals comptaran amb un President, un Secretari i els Vocals que es determinen en la convocatòria, sent la seua composició predominantment tècnica i els Vocals hauran de posseir titulació o especialització iguals o superiors a les exigides per a l'accés a les places convocades. D'esta manera s'evidencia que encara quan la majoria dels membres dels tribunals han de complir els requisits de titulació, això no abasta a tots, és a dir, als no tècnics.

Igualment, el Decret 88/2001, de 24 d'abril, del Govern Valencià, pel qual s'establixen les bases i criteris generals per a la selecció, promoció i mobilitat de Polícies Locals, en el seu art. 2601, estableix la composició dels Tribunals per a la selecció de tals funcionaris, assenyalant que ho presidirà l'Alcalde de l'Ajuntament o Regidor en qui delegue, la qual cosa es correspon amb el que disposa l'art. 21.c), de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases de Règim Local.

Tal com va quedar compost el Tribunal després de l'estimació parcial de les al·legacions efectuades per l'interessat, ens trobem que el President i un Vocal, no són funcionaris de

carrera, ni posseïxen la titulació d'igual o superior nivell al de la plaça a convocar, però això es correspon amb la legislació a què hem fet referència i, d'altra banda, la resta de membres, és a dir, quatre vocals més, la qual cosa suposa la majoria absoluta de l'Òrgan col·legiat, si posseïxen ambdós condicions.

Tot això ens va portar a considerar que no havia existit una actuació pública irregular i, per tant, vam procedir a l'arxiu de l'expedient.

Com ja hem anticipat, la disconformitat amb la puntuació atorgada en les oposicions de Secundària en la segona prova d'especialitat de Tecnologia, i l'exigència de visualitzar l'exercici realitzat, va ser l'eix central de la queixa nº 021838 (Informe Anual 2002, p. 628), en la que, després d'analitzar atentament la legislació aplicable, recomanàrem a la Conselleria de Cultura i Educació que, en situacions com estes, extremara al màxim el deure legal de complir el principi de transparència en els processos selectius, permetent als aspirants o opositors la possibilitat de revisar el seu exercici amb les majors garanties i mitjans, incloent l'accés a l'exercici o examen realitzat, suggerint-li, al mateix temps, que establira els mecanismes normatius necessaris per a garantir la no-destrucció, durant el temps estrictament necessari, dels exercicis o exàmens realitzats a fi de garantir el referit principi de transparència.

Encara que el text complet de la resolució apareix literalment transcrit en l'Annex corresponent d'este Informe, sí ens interessa ara ressaltar alguns extrems del nostre raonament.

Ha de tindre's en compte, a este respecte, que la mera disconformitat de l'autor de la queixa amb la forma de correcció de l'exercici, no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges. En este sentit, coincidim amb la doctrina general relativa a la discrecionalitat tècnica dels tribunals qualificadors de les proves dels concursos i oposicions. Però la impossibilitat de visualitzar l'examen realitzat per un opositor per la destrucció del mateix, sí que és una actuació pública no prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa. Perquè les qualificacions d'exàmens són veritables actes administratius dins del procediment administratiu de selecció de personal, si bé, actes administratius de què denominats de tràmit qualificat i que es troben arrellegats en l'art. 107.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic i Procediment Administratiu Comú: "... els actes de tràmit que decidixen directament o indirectament sobre el fons de l'assumpte, impedeixen continuar el procediment o produïsquen indefensió o perjudici irreparable als drets o interessos legítims".

Estos actes administratius manifesten un juí públic sobre l'aptitud acadèmica dels aspirants, per això estos han de tindre l'oportunitat de sol·licitar, administrativa o judicialment la seua revisió, i el dret d'accés a l'exercici realitzat. I això és així per molt que la convocatòria no previnga la possibilitat de revisió d'exàmens.

En definitiva, haurà d'atorgar-se al ciutadà el dret a constatar explícitament que l'Administració corresponent ha actuat amb sotmetiment ple a la Llei i al Dret en els termes previstos en l'art. 103.1- de la Constitució. Per això, i a fi que siga efectiu el control de l'actuació administrativa, es fa necessari establir mecanismes que permeten garantir el deure de custòdia dels exercicis realitzats. El temps del deure de custòdia

dels exercicis realitzats hauria de ser, almenys, coincident amb el permés perquè els aspirants puguen fer operativa la via de recursos tant administratius com judicials contra les decisions dels Tribunals o Comissions de Selecció.

La Direcció General de Personal de la Conselleria de Cultura i Educació, ens lliurà justificant de recepció de la nostra recomanació, manifestant, en primer lloc, que s'havien pres mesures als efectes de garantir la no destrucció dels exàmens que es realitzen a partir de la convocatòria d'oposicions en curs, donant les oportunes instruccions als tribunals perquè els custodien, almenys, durant el temps que transcórrega entre la finalització de les proves i la següent convocatòria, i, en segon lloc i a fi a garantir la dita transparència, que establirien un mecanisme per a permetre l'accés dels aspirants a l'examen realitzat, si bé per a no anar en detriment del normal desenvolupament del procés selectiu, impeding la seua finalització a temps que es pogueren incorporar a les seues tasques docents a l'inici del curs escolar, sinó que una vegada que el procés ordinari haja finalitzat, es contemple la seua exhibició als que ho sol·liciten per escrit de la pròpia administració.

Referint-nos a l'última qüestió a què al·ludíem al principi del present apartat, diversos ciutadans van subscriure la queixa assenyalada amb el nº 030518, denunciant diverses qüestions relacionades amb el procés selectiu convocat per a proveir places de Veterinaris d'Àrea (Grup A) per la Conselleria de Sanitat. Del complet estudi de l'expedient es deduïa que els interessats van superar el procés selectiu convocat per a proveir places de Veterinaris d'Àrea (Grup A) Mitjançant Una Resolució d'eixa Direcció General de 22 d'abril del 2002 (DOGV 24 d'abril del 2002). Per Resolució de 24 de febrer del 2003 es va convocar concurs per a provisió dels llocs de treball de tal grup professional, entre les bases del qual figurava una que obligava a participar en tal concurs als que hagueren superat el procés selectiu a què s'ha fet referència, així com que el tràmit del concurs no hauria d'excedir tres mesos. Finalment, a través de la pàgina web de la Conselleria de Sanitat i Consum, constatarem que la resolució del concurs per a la provisió de llocs de treball fou publicada en el DOGV del 29 d'agost del 2003.

L'art. 9.1.b), del Text Refós de la Llei de la Funció Pública Valenciana disposa que "el nomenament com a funcionari o funcionària de carrera haurà de realitzar-se en el termini màxim de sis mesos, des de la finalització del procés selectiu...". El procés selectiu va finalitzar el 22 d'abril del 2002 amb la publicació de la relació d'aspirants que l'havien superat, el 22 d'octubre del 2002 es van complir els sis mesos perquè dits aspirants foren nomenats funcionaris. No obstant, no va ser fins al 5 de març del 2003 quan es va publicar el concurs que permetria als aspirants obtindre una plaça, prendre possessió de la mateixa i adquirir així la condició de funcionari de carrera. Però és que tampoc es va complir el termini de tres mesos per a resoldre el concurs, doncs, la seua resolució es va publicar el 11 de juliol del 2003.

No obstant això, i en el tràmit d'investigació de l'expedient, la Conselleria de Sanitat va resoldre satisfactòriament el problema plantejat, per 10 que vam donar per conclòs l'expedient, no sense deixar d'advertir a la dita Conselleria dels incompliments en 10 que havia incorregut.

En els mateixos termes que en la queixa que acabem de ressenyar, ens pronunciem respecte a la queixa n° 030520, subscripta per Tècnics Mitjans de Salut Pública (Grup B), que havien participat en un concurs per a la provisió de llocs de treball de tal grup professional i la de la qual presa de possessió, després de superar el procés selectiu, va ser posposada per l'Administració Sanitària, incomplint l'art. 9.1.b del Text refós de la Llei de la Funció Pública Valenciana. El problema també fou resolt i, per això, vam donar per conclús l'expedient, una vegada més, advertint dels incompliments per part de l'Administració afectada.

L'incompliment per part de l'Administració Sanitària del termini màxim de sis mesos, des de la finalització del procés selectiu, previst en l'art. 9.1 del Decret Legislatiu de 24 d'octubre de 1995, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de la Funció Pública Valenciana, en el nomenament com a funcionari o funcionària de carrera als Tècnics Especialistes de Laboratori (Grup C) que havien superat el procés selectiu convocat per a provisió de llocs de treball de tal grup professional, va determinar l'obertura de la queixa n° 030527, que, igual que les anteriors, es va resoldre a satisfacció dels firmants de la mateixa i amb l'advertència dirigida a l'Administració afectada, dels incompliments observats en la tramitació. de la queixa en qüestió.

Idèntic contingut van tindre les queixes assenyalades amb els n° 030528 i acumulades (Tècnics de Laboratori grup A), 030537 (Tècnics especialistes d'Higiene d'Aliments), 030539 i acumulades (Tècnics de Salut Pública; Epidemiologia, promoció de la Salut i Salut Laboral, Grup A), 030542 i acumulades (Tècnics especialistes Higiene d'Aliments Grup C) i 030572 i acumulades (Tècnic de Salut Pública, Epidemiologia, Promoció de la Salut i Salut Laboral Grup A).

La solució favorable, comunicada a esta Institució per la Direcció General de Funció Pública, procedint a nomenament com a funcionaris dels firmants de la queixa núm. 030782 i acumulades va suposar l'arxiu de l'expedient.

2. BORSES DE TREBALL: DRETS DELS INTERINS

Qüestions diverses que afecten les normes reguladores i al 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 que ressaltem, com més significatives, les que exposem tot seguit.

2.1. Borsa de treball de la Conselleria de Justícia i administracions públiques

"La queixa n° 030856 reflectia el desacord o disconformitat de les firmants amb certs aspectes de les normes reguladores de les borses de treball d'interins al servici de l'Administració de Justícia, que tenien a veure amb els desplaçaments des de les localitats de residència del personal inclòs en les borses de treball d'Oficials, Auxiliars i

Agents i que, per tant, ens plantejaven el problema de la legalitat o il·legalitat de l'establiment de borses d'àmbit provincial.

El text complet de la resolució es troba en l'Annex que acompanya a este Informe, però sí que interessa assenyalar que si bé reconeixiem a la Conselleria que l'establiment de les borses amb caràcter provincial no vulnerava cap precepte constitucional o estatutari, ja que, de la mateixa manera, les borses de la Direcció General d'Administració Autònoma també tenen tal caràcter provincial, no deixava de ser cert que les circumstàncies reals que concorren en el cas de l'Administració del Consell i de l'Administració Judicial són distintes. Perquè les seus dels Òrgans Judicials estan enormement disseminades pel territori provincial, en poblacions mitjanes i xicotetes, i, per tant, no és infreqüent que dins de l'àmbit de la província una persona inscrita en la borsa pugui ser destinada a una localitat que estiga a més de 100 quilòmetres de la seua residència, amb les conseqüències negatives que això comporta (temps i gastos de desplaçament o canvi de residència). A banda d'això, ens pareixia excessiu que, en estos supòsits, si el candidat o la candidata renúncia a la plaça fora exclòs de la borsa, en compte de, per exemple, perdre el seu torn i col·locar-se en l'últim lloc.

Això ens va portar a suggerir-li a la Conselleria que negociara amb les organitzacions sindicals la possibilitat que, dins del caràcter provincial de cada borsa, el candidat poguera limitar la distància a què hauria de desplaçar-se per adjudicació de plaça, distància que hauria de fixar la Conselleria de comú acord amb les organitzacions sindicals i, a més, que la renúncia a una plaça per excés de distància no suposés l'exclusió de la borsa sinó la preterició en la mateixa.

El suggeriment realitzat va ser acceptada per l'Administració afectada expressament per mitjà de la remissió del preceptiu informe sol·licitat pel Síndic de Greuges de conformitat amb l'art. 29.1 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre reguladora d'esta Institució, i en el que s'adonava de la inclusió de la mateixa en la pròxima modificació de la normativa autonòmica reguladora de les borses de treball objecte de la queixa.

2.2. Borsa de treball de les Institucions Sanitàries de la Generalitat Valenciana

Un grup d'integrants de la borsa de treball de Salut Pública de la Conselleria de Sanitat, pertanyents a les categories professionals de Tècnic de Salut Pública, Tècnic de Laboratori i Tècnic d'Higiene dels Aliments, grup A, categories que inclouen a Llicenciats en Medicina i Cirurgia, Ciències Químiques, Ciències Biològiques i Farmàcia, subscriuen la queixa nº 030147, exposant els següents fets i consideracions.

Que el procés selectiu en el qual havien participat amb caràcter previ a entrar a formar part de la Borsa, es va oferir al públic pel Consell l'any 1994 (Decret 252/1994, de 7 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova l'oferta d'ocupació de personal adscrit a les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat i Consum per a 1994, DOGV nº 2413, de 7-12-1994).

Que després de més de sis anys sense convocatòria de procés selectiu i, cobrint-se durant este temps per la Conselleria de Sanitat tals llocs de treball a través de

funcionaris interins sense constitució prèvia de Borsa de Treball en forma legal, es va publicar finalment en el DOGV n° 3756, de 24-5-2000 la tan esperada Resolució d'11 de maig del 2000 del director general per als Recursos Humans i Econòmics de la Conselleria de Sanitat, convocant concurs oposició per a la provisió de vacants dels Centres de Salut Pública de diferents categories professionals.

Que després de finalitzar el termini de presentació d'instàncies, la llista provisional d'admesos, el nomenament dels membres del Tribunal i la llista definitiva d'admesos es va anar retardant en la seua publicació en DOGV per les impugnacions que s'interposaven a tals actes administratius.

Que a finals de l'any 2000 i principis del 2001, el procés selectiu es va posar en marxa novament a pesar de modificacions en els nomenaments dels membres dels Tribunals de les proves selectives, correccions d'errors, etc., però tenint ja data de primer examen, se'ls llig als primers grups a examinar-se (24-2-2001, Veterinaris, 25-2-2001, Metges) el mateix dia de realització de l'exercici un comunicat en el que se'ls va donar a conèixer una Interlocutòria de la Sala de Contencions - Administratiu del Tribunal Superior de Justícia decretant com a mesura cautelar la suspensió del procés selectiu, quedant en suspens la data de realització d'eixe primer exercici de la fase d'oposició a tots els grups de Salut Pública.

Que van interposar recurs de súplica davant del Tribunal Superior de Justícia per a alçar la mesura cautelar adoptada. Així succeïx finalment i el procés selectiu continua.

Que transcorregut més d'un any durant el qual es duen a terme els dos exercicis de la fase d'oposició amb lectura pública del 2º d'ells i la fase de concurs, es comencen a publicar en el DOGV les Resolucions per què es fa pública la relació d'aspirants que havien superat les proves selectives en les diferents categories professionals.

Que alguns d'ells, que després de la fase d'oposició ocupaven posició de plaça es van quedar fora després de la fase de concurs, tenint en compte que la gran majoria dels aspirants portaven ocupant interinitats durant diversos anys.

Que en la convocatòria de l'acte, en la seua base 6.4 feia constar: "Es crearà una Borsa de Treball per a les futures contractacions de places interines dels Centres de Salut Pública, seleccionant els integrants per l'orde de puntuació constituït per la puntuació dels exàmens aprovats més la puntuació del barem."

Que després de demores en constitució de la Borsa de Treball des que van finalitzar les proves selectives, al juliol del 2002, li'ls va convocar als que havien superat els dos exercicis de la fase d'oposició i, en el cas de Tècnics de Salut Pública, també als que havien superat només el primer exercici (perquè en esta categoria existia una major necessitat cobertura de vacants), adjudicant-se en eixe acte públic les places vacants de nova creació per Borsa de Treball de la Conselleria de Sanitat.

Que la Borsa va anar funcionant segons un Pacte que regula el seu funcionament aprovat en Mesa Sectorial i, a l'espera de la publicació en DOGV de les seues normes de funcionament.

Que es troben amb un nou problema derivat de l'existència de places de Salut Pública dependents de dos Conselleries diferents: Conselleria de Justícia i administracions públiques (Direcció General de Funció Pública), d'una banda, i Conselleria de Sanitat (Direcció General per a la Salut Pública) per un altra (entre estes últimes, les seues), places amb idèntic contingut funcional però amb forma de cobertura diferent. I, és ací precisament on sorgix el problema, ja que la Borsa de Treball (Conselleria de Sanitat) la constituïxen persones que havien demostrat el seu mèrit i capacitat a través de la superació d'una fase d'oposició i requalificació en fase de concurs de mèrits, sent reconegudes estes formes com les de selecció de personal de les administracions públiques, i respecte a la Borsa de Treball de Funció Pública desconexien mode de constitució, normes de funcionament, inscrits, categories d'agrupa, rebent informacions contradictòries en uns casos i absència d'informació en altres, inclús van dirigir escrit al director general de Funció Pública sol·licitant ser rebuts perquè els informara i valorara la conveniència de cobertura de places de Salut Pública de la seua Conselleria per la seua Borsa de Treball, obtenint el silenci per resposta.

Que consideren que després de la celebració del concurs de trasllats d'imminent convocatòria quedarien vacants de Funció Pública que haurien de cobrir-se per personal de la seua Borsa de mode preferent.

En conseqüència, sol·licitaven que el Síndic de Greuges instara a les Conselleries implicades (Justícia i administracions públiques i Sanitat) a arribar a un Acord per a portar a terme la transferència de les places de Salut Pública dependents de Funció Pública a Conselleria de Sanitat, procés demorat en el temps i que entenien com una irregularitat administrativa que dificulta la gestió de tals places, i que mentres es transferiren les dites places, requerira a les dites Conselleries, amb caràcter urgent, perquè articulen els mitjans i mecanismes necessaris per a pactar un Acord regulador de la cobertura de substitucions o vacants conduent a evitar les possibles contractacions irregulars en l'àmbit de la Salut Pública, donant preferència al personal adscrit a la Borsa de Treball de la Conselleria de Sanitat, personal qualificat que va accedir a la dita Borsa per mèrits propis, després de la celebració d'un concurs oposició no exempt de nombroses traves.

Interessaven, així mateix, l'aplicació quant a borses de treball, del que disposa el Decret 33/1999, de 9 de març, del Consell, pel qual es va aprovar el Reglament de Selecció, Provisió de Llocs de Treball i Carrera Administrativa del Personal Comprés en l'Àmbit d'Aplicació de la Llei de la Funció Pública Valenciana (DOGV n° 3477, de 20 d'abril de 1999) i Orde de 19 de juliol del 2002, de la Conselleria de Justícia i administracions públiques, sobre regulació de borses d'ocupació temporal per a proveir provisionalment llocs de treball de l'administració del Govern Valencià (DOGV n° 4299, de 24 de juliol del 2002).

Després d'un detingut estudi de la queixa, de la documentació aportada i de la informació facilitada per la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat i de la Direcció General de la Funció Pública de la Conselleria de Justícia i administracions públiques es va determinar el tancament i arxiu de l'expedient, ja que no es va observar una actuació pública que vulnerara drets constitucionals i/o estatutaris

dels firmants de la queixa i que, en conseqüència, justificara la intervenció del Síndic de Greuges.

Així els ho vam comunicar als autors de la queixa, indicant-los que l'art. 1 del Decret 71/1989, de 15 de maig, sobre Regulació dels Òrgans de Gestió del personal de la Conselleria de Sanitat i Consum disposa: "El personal que tinga la seua adscripció en el Servei Valencià de Salut o qualsevol altre Centre dependent del mateix i figure destinat en Institucions Sanitàries, Àrees de Salut, Centres de Salut, d'Atenció Primària o Comunitària, Equips d'Atenció Primària, Servicis d'Urgències i qualsevol altre centre de caràcter assistencial o que es desenvolupen funcions de salut pública, així com el personal que ocupe llocs reservats funcionaris tècnics de l'Estat al Servei de la Sanitat Local, tindran la consideració de personal sanitari i la gestió i resolució dels assumptes relatius al mateix correspondrà als òrgans a què es referix el Capítol II del Títol III del Reglament d'Organització i Funcionament del Servei Valencià de Salut (citad), amb la distribució competencial que allí s'establix." D'ací que siga factible l'existència de borses de contractació de personal diferents, la qual cosa afecta no sols a categories com ara els metges o veterinaris, sinó a molts altres col·lectius com a auxiliars de clínica, cuiners, tècnics de manteniment o tècnics de funció administrativa, respecte de què hi ha borses tant en la Conselleria de Sanitat com en la Conselleria de Justícia i administracions públiques.

La discriminació existent en l'accés a l'ocupació pública i a les borses de treball que es formen en les institucions sanitàries al servei de la Conselleria de Sanitat, entre el col·lectiu de personal sanitari que presta els seus servicis en institucions sanitàries, públiques o privades, i els que la presten en institucions soci-sanitàries, de la Conselleria de Benestar Social, va ser l'eix central de la queixa nº 021850 (Informe Anual 2002, p. 664).

Segons la promotora de la queixa este fet era un atemptat al principi d'igualtat ja que ambdós col·lectius realitzen i desenvolupen una labor pròpiament sanitària, reclamació que vam admetre, dirigint-li a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat, una recomanació, el text complet de la qual es troba en l'Annex que acompanya al present Informe, i que, en conclusió, li instava que en futures convocatòries de formació de Borses de Treball i d'accés per a prestar servicis en institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat, es reconega com a mèrit els servicis prestats en institucions sociosanitàries, públiques o privades, sempre que les titulacions, categories, funcions i competències siguen semblants a les del personal que presta servicis en institucions exclusivament sanitàries."

La comunicació rebuda expressava, succintament, que la Direcció General hi havia tractat tal assumpte en la reunió de 22 maig 2002 de la Comissió Central de la Borsa de Treball que va decidir estudiar la recomanació per a successives convocatòries de borsa, però, en cap cas, per a l'aprovada per Resolució de 20 març 1997 (DOGV 7.5.1997), actualment en funcionament. A més, indicava que el Decret 7/2003, de 28 Gener (DOGV 31.1.2003), pel qual s'aprova el Reglament de Selecció i Provisió de Places de Personal Estatutari al servei d'institucions sanitàries de la Generalitat Valenciana, en el seu art. 54, estableix una borsa de treball en el barem de mèrits de la qual haurà de tindre's en compte la puntuació obtinguda en la fase d'oposició de les convocatòries de

selecció de la Conselleria de Sanitat: en estos moments està en desenvolupament un procés extraordinari de consolidació i provisió de places de personal estatutari, establert per la Llei 16/2001, de 21 novembre (BOE 22.11.2001), cosa que impedeix que fins a la finalització d'este procés siga possible la negociació amb els representants dels treballadors i l'aprovació de futures borses de treball.

3. PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL

Els problemes que una dona gestant va tindre per a prendre possessió com a funcionària interina; la continuació d'una situació de comissió de servici voluntària i, per tant, la no acceptació del reincorporació al seu lloc de treball en el cas d'un funcionari; la resolució del concurs, declarant deserta d'una plaça de professor titular d'escola universitària, considerada injusta per part d'un dels aspirants; l'ampliació d'una plantilla de la Policia Local d'un Ajuntament sense la deguda cobertura pressupostària; el procediment de cobertura provisional de la plantilla de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua; el seguiment d'una queixa sobre la qual ja es va resoldre en el passat exercici 2002, i que havia sigut interposada per l'Associació d'Interins de la Generalitat Valenciana; el trasllat d'una assistent tècnica sanitària del seu lloc de treball a un altre; i, finalment, l'aclariment de les funcions dels mestres i educadors que presten el seu servici en Educació Infantil, són els temes que, des del nostre punt de vista, han sigut més rellevants en el present exercici i dels que passem a donar compte.

En relació amb la primera de les qüestions, la Direcció General de Personal Docent de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, va acceptar plenament la nostra recomanació, realitzada amb ocasió de la queixa assenyalada amb el nº 030183, cursant instruccions perquè, realitzada l'assignació d'un lloc de treball a una funcionària interina que no puga prendre possessió com a conseqüència directa d'un embaràs, es demorara la presa de possessió efectiva fins a l'alta mèdica, sense anul·lar-se el seu nomenament, com va ser el cas.

El text de la nostra resolució està íntegrament inserit en l'Annex corresponent a este Informe, si bé ens agradaria ara ressaltar que en els nostres arguments, recordem a l'Administració que tota la normativa legal aplicable al cas estableix la consecució de l'objectiu igualitari entre dones i homes, permetent l'establiment de mesures reequilibradores de situacions discriminatòries, per a assegurar el gaudi efectiu del dret a la igualtat per part de la dona en avançat estat de gestació, remouvint els obstacles que de fet impedisquen la realització de la igualtat en l'accés a l'Administració Pública. Per tant, en el present cas, el dret d'accés al treball, i en conseqüència el dret d'accés a la funció pública, com a drets fonamentals, han quedat vulnerats. No s'han aplicat mesures d'acció positiva afavoridores de la igualtat material, i això, a pesar que en este cas la mesura positiva ni tan sols fregadissa el que ocorre en reiterades ocasions, a saber: que tota mesura limitadora de drets i de discriminació positiva, per a arribar a ser-ho, ha de respectar el contingut essencial del dret limitat, superant per això el test de proporcionalitat, la qual cosa de forma absolutament clara ha confirmat el Tribunal Constitucional (veieu la seua Sentència 17/2003, de 31 de gener). Doncs bé ací ocorre

just el contrari, que no adoptar mesures de discriminació positiva és el que limita desproporcionadament el dret a la igualtat material. I totes estes consideracions no són distintes quan es tracta de personal que accedix de mode temporal a l'ocupació pública, perquè seria discriminar doblement, ja que l'única cosa que li diferencia del fix és la temporalitat de la seua relació jurídica.

La qüestió que va donar origen a la queixa n° 030278 va ser plantejada pel titular per concurs d'un lloc de treball com a Cap de Secció de la Tercera Edat en la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló de la Plana i que el dia 13 de juliol del 2001 havia sol·licitat voluntàriament la seua adscripció en Comissió de Servicis a un altre lloc de treball, sol·licitud que va ser atesa Mitjançant Una Resolució de la Direcció General de Funció Pública de 25 de juliol del 2001, conseqüència de la qual va prendre possessió l'1 d'agost del 2001.

Amb posterioritat va interessar la finalització de la Comissió de Servicis i el reintegrament al lloc de treball anterior l'1 de juliol del 2002. No obstant, per mitjà d'escrit de la Secretaria General de la Conselleria de Benestar Social es va posar de manifest que les necessitats del servicis aconsellaven que el promotor de la queixa continuara exercint el lloc en Comissió de Servicis.

A pesar d'això, l'interessat va sol·licitar novament la revocació de la Comissió de Servicis, que de nou li va ser denegada. Argumenta la Direcció General de la Funció Pública "que al subsistir les necessitats del servicis, que es justifiquen amb l'especial competència de l'interessat per a l'exercici del lloc de treball de Cap de Secció d'Ajudes i Prestacions, hi ha empara legal per a mantindre-ho en la dita situació, a pesar de reconèixer expressament 'que ostenta dret a reincorporar-se al seu lloc', però ho farà quan es cobrisca el lloc per funcionari tan competent com ell.

Segons la nostra opinió, no obstant i tal com consta en el text íntegre de la resolució que s'inclou en l'Annex que acompanya a este Informe -, i tenint en compte que la art. 33.5 del Reial Decret 33/1999 establix com a causes de finalització de la comissió de servicis, la provisió definitiva del lloc, la reincorporació del titular amb dret a reserva i el transcurs del temps establert (un any) o de la seua pròrroga (un altre més), tenint en compte, a més, que l'art. 33.5 admet com última causa la renúncia del personal comissionat o la revocació de l'adscripció, puntualitzant per a major seguretat que la renúncia no cap en els supòsits de caràcter forçós, cal concloure que el funcionari estava en el seu dret de reincorporar-se, per ser la seua comissió de servicis de caràcter voluntària i poder finalitzar esta per la seua pròpia renúncia.

La Direcció General d'Administració Autònoma va dictar amb data 3 de juliol del 2003, una Resolució per la qual es procedia a revocar la comissió de servicis i la reincorporació de l'interessat en el lloc de què era titular, de conformitat amb la pretensió del firmant de la queixa i en els termes de la recomanació formulada a este efecte pel Síndic de Greuges.

El firmant de la queixa n° 030481 va participar en el concurs 296/01 convocat per la Universitat Politècnica de València el 30 d'octubre del 2001 per a la provisió de professors titulars d'escola universitària en l'àrea d'expressió gràfica arquitectònica, i

després de la realització de les mateixes, la comissió avaluadora del concurs va resoldre deixar deserta la plaça i va posar fi al procediment.

Considerant injusta la resolució, havia sol·licitat veure l'expedient, evidenciant-se una clara contradicció entre els informes redactats i subscrits pels membres de la comissió avaluadora i les votacions que ells mateixos van realitzar i que van determinar desert el concurs; per 10 que en temps i forma va interposar recurs de reposició contra la resolució del concurs mencionat, sense que la Universitat Politècnica de València resolguera expressament en el termini legalment establert.

La comunicació rebuda de l'Excm. i Mgfc. Sr. Rector de la Universitat Politècnica de València, a qui interessarem informe sobre els fets denunciats, donava compte al Síndic de Greuges de la solució favorable de la qüestió plantejada, cosa que va determinar el tancament i arxiu de l'expedient iniciat a este efecte.

La comunicació rebuda de l'Ajuntament de Vila-nova de Castelló manifestant l'expressa acceptació del recordatori de deures legals que li formularem en ocasió de la queixa n° 030601, va determinar el cessament de les nostres actuacions i l'arxiu de l'expedient obert a este efecte.

En l'escrit que va ser remès a l'Ajuntament, li indicàvem que, d'acord amb 10 disposat en l'art. 30.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, donàvem per conclosa la nostra investigació en allò relatiu a la cobertura provisional de places de Cap de la Policia Local, ja que de la mateixa es desprén que l'assumpte sotmés a la nostra consideració ha sigut objecte de demanda davant d'Òrgans Jurisdiccionals a través de la interposició de Recurs contenciós administratiu i l'article 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre per la qual ens regim indica que se suspendran les investigacions si fóra interposada demanda davant dels Tribunals Ordinaris sobre els mateixos fets.

També li indicàvem a l'Ajuntament que, en el restant, és a dir, en la Convocatòria en el Butlletí Oficial de la Província de 8 de maig de 1999 de les Bases per a la provisió en propietat d'una plaça de Cap de la Policia Local amb possibilitat d'ampliar-se a una segona, s'ha apreciat que l'Acord pel qual es van aprovar les dites bases patia de vici que feia factible la seua nul·litat; en concret es va aprovar la modificació de la plantilla municipal creant dos places de Cap de la Policia Local sense la preceptiva consignació pressupostària, 10 que és contrari a 10 disposat en l'art. 154.5 de la Llei 39/1988 de 28 de desembre i art. 18 de la Llei 30/1984 de 2 d'agost. No obstant fins dates molt recents la Convocatòria no ha sigut revisada, de fet no consta al dia de hui que haja sigut revocada per mitjà del procediment de revisió d'ofici d'actes administratius.

De fet per mitjà de Decret d'eixa Alcaldia de 31 de maig de 1999 es va aprovar la llista d'admesos i es va sol·licitar el nomenament de representants de l'Administració Autònoma en el Tribunal.

L'art. 103.1 de la Constitució estableix que l'Administració Pública actua amb sotmetiment ple a la Llei i al dret garantint, així mateix, l'art. 9.3 el principi de legalitat. De ser censurable el fet d'aprovar una ampliació de plantilla sense cobertura pressupostària, ho és més el mantindre una acte administratiu de dubtosa legalitat durant

més de quatre anys, faltant així al principi d'eficàcia a què es referix el mateix article 103.1 de la Constitució i, sobretot al principi de confiança legítima arrellegat en l'art. 3.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, segons el qual no és admissible crear expectatives infundades en els ciutadans per a obtindre certs drets, en este cas l'accés a l'ocupació pública. D'ací que haja d'actuar-se amb la major celeritat en el procediment de revisió d'ofici de l'acte administratiu a què s'ha fet referència i en este sentit efectuem el corresponent Recordatori de deures legals.

La cobertura provisional de diversos llocs de treball en la plantilla de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, i els dubtes sobre la regularitat del procediment seguit, va ser el motiu de la queixa n° 030890, que no fora admesa pel Síndic de Greuges al constar, després de sol·licitar a l'autor de la mateixa la concreció de la seua pretensió, que aquell no s'havia dirigit prèviament a l'Administració afectada, ja que fins que esta no haguera resolt expressament la qüestió no podia dir-se que hi haguera una actuació pública irregular que haguera de ser investigada pel Síndic de Greuges.

En l'Informe les Corts Valencianes corresponent a l'any 2002 vam donar compte de la queixa n° 021050 (p. 642), finalitzada amb l'expressa acceptació per la Direcció General d'Administració Autònoma de la resolució dictada a este efecte, si bé esta Institució va quedar a l'espera que en el termini de sis mesos l'Administració afectada comunicara al Síndic de Greuges l'estat en què es trobava la qüestió que va motivar l'obertura de l'expedient.

Transcorregut el termini de sis mesos a què s'ha fet referència, requerirem la remissió d'informe en què constara, com a mínim, el nombre de llocs de treball, tant de naturalesa funcional, com laboral, exclosos els de naturalesa eventual de l'Administració del Consell; el nombre de places vacants existents en la dita Administració, entenent per tals les referides a llocs de treball no proveïts o proveïts temporalment, bé per funcionaris de carrera en comissió de servicis o en adscripció provisional, bé per funcionaris interins, sense incloure els llocs amb dret a reserva; i, finalment, els processos de selecció que han sigut convocats des de la nostra resolució de 10 de febrer del 2003 fins ara.

En relació amb la queixa referenciada, tramitada a instàncies de l'Associació d'Interins de la Generalitat Valenciana (IGEVA), l'Administració afectada va remetre informe de què es deduïa que el nombre de llocs de treball de l'Administració del Consell, exclosos els de naturalesa eventual, és de 17.283 i que, d'ells, 6.805 es troben sense proveir o proveïts temporalment en comissió de servicis, adscripció provisional o interinament, exclusió feta dels que compten amb dret a reserva.

A continuació donava compte dels processos selectius convocats des del dia 10 de febrer del 2003 fins a la data del seu informe (19-9-2003).

D'això resulta que dels 6.805 llocs vacants tan sols s'havien convocat processos selectius per a cobrir 105, alhora que entenem que no són vacants les 500 places convocades per a accés al grup C per conversió directa de les mateixes.

Així, doncs, resulta que des del mes de febrer fins al mes de setembre, només un 1,5% de les places vacants havien sigut objecte de convocatòria, de totes tots un nombre exigü, que no complia a la Recomanació efectuada pel Síndic de Greuges, i que va ser acceptada en tots els seus termes, per la qual cosa novament instàrem a l'Administració Pública a què, en els successius mesos, la convocatòria de processos selectius s'accelerara i se'ns donara compliment compte d'això, sense perjuí de sol·licitar, periòdicament, informació sobre l'estat de compliment de les nostres recomanacions.

L'autora de la queixa nº 022103 (Informe Anual 2002, p. 665), prestava servicis en l'Hospital Mare de Déu dels Liris d'Alcoi en la categoria ATS-DUE, havent obtingut l'any 1982 la seua plaça en propietat (amb anterioritat, des de 1976 havia obtingut contractes temporals), passant a ocupar un lloc de treball en l'esmentat centre hospitalari en la Unitat d'Admissió i Documentació Clínica (UCDA) en torn de fixes.

Segons pareix, d'acord amb els fets exposats per l'autora de la queixa, al setembre del 2002 se li va comunicar que, per reestructuració de l'Hospital, a partir de l'1 d'octubre, devia passar a un altre servici, i referia problemes de salut per a prestar servicis en Unitats d'Infermeria de planta o quiròfan, i al mateix temps denunciava altres companys/es que, amb menys antiguitat, prestaven servicis en consulta.

Si bé el text íntegre de la nostra resolució està inclòs en l'Annex de les resolucions, baste d'assenyalar ara que a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat li indiquem que l'adscripció a un torn determinat i la seua variació és facultat de la Direcció de l'Hospital o de la Direcció de l'Àrea de Salut, no existint cap dret adquirit respecte d'això per al personal estatutari.

Per això, en este cas en qüestió, no es desprén que l'actuació d'eixa Conselleria haja vulnerat cap dret constitucional o estatuari de l'autora de la queixa, perquè el principi d'autoorganització del que gaudix l'Administració Pública té com a base la protecció de l'interés general i una millor organització de l'activitat assistencial dels servicis implicats, havent de primar en tot cas l'interés general (l'assistència sanitària pública als pacients) sobre el particular (l'interés particular de l'autora de la queixa).

No obstant, si vam veure l'oportunitat de suggerir-li a la Conselleria que, en l'exercici de la potestat d'autoorganització que té, s'extreme al màxim l'exercici de la dita facultat en el sentit que la mateixa es faça operativa, no de forma capritxosa i arbitrària, sinó de forma motivada i acomodant-se a les necessitats del servici primant sempre l'interés general.

A través del Director-Metge de l'Hospital Mare de Déu dels Liris vam tindre coneixement que a l'autora de la queixa li havia sigut concedit el trasllat que interessava, i que la seua efectiva incorporació només estava a resultes que es duguera a terme l'obertura de les noves instal·lacions del centre hospitalari.

En definitiva, una vegada constatada la voluntat d'adequar la situació personal de la firmant de la queixa tal com ella mateixa havia sol·licitat en el concurs de trasllat d'interins, vam procedir a donar per resolt l'expedient.

La recomanació realitzada pel Síndic de Greuges a la Direcció Territorial de Cultura i Educació perquè extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les administracions públiques i del Procediment Administratiu Comú, en ocasió de la queixa nº 022206 (Informe Anual 2002, p. 666), va ser assumida com pròpia per l'Administració afectada i respecte al suggeriment efectuat perquè aclarira les funcions dels mestres i educadors que presten servicis en Educació Infantil, va ser remesa a la Direcció General de Personal Docent per ser l'òrgan competent.

Cal tindre en compte que la queixa es referia a tres qüestions, fonamentalment: primera, que sent mestra d'Educació Infantil, primer cicle (0 a 3 anys), es veia obligada a realitzar tasques d'educadora; segona, que sent l'única funcionària del centre públic on presta els seus servicis no era la directora del mateix; tercera, que s'havia dirigit en data 11 de juny del 2002 per escrit a eixa Direcció Territorial denunciant els fets exposats sense que, en el moment de presentar la queixa, haguera rebut resposta.

En l'Annex que acompanya al present Informe s'exposen, literalment, totes les reflexions i arguments que ens van portar a recomanar a la Conselleria el que succintament s'ha indicat més amunt i a desestimar una de les pretensions exposades, qual era la que, encara sent l'única funcionària, no haguera sigut nomenada directora.

4. RETRIBUCIONS

Els problemes de reconeixement d'un sexenni en el cas d'un funcionari docent; la no retribució d'un excés d'hores treballades en un Institut d'Educació Secundària; la falta de reconeixement del dret a la percepció d'un component retributiu; i la falta de criteris objectius que justifiquen el pagament del complement de productivitat, són les qüestions seleccionades per a donar compte d'elles.

En el primer dels casos, que va motivar l'obertura de la queixa nº 030232, el seu autor ens manifestava que havia presentat en la Direcció Territorial de Cultura i Educació de la Generalitat Valenciana una petició de reconeixement d'un nou sexenni ja que, com a funcionari del cos docent, pensava que reunia els requisits per a aconseguir l'esmentat reconeixement.

Després de no tindre cap notificació, es va rebre en el centre educatiu on treballa un escrit quasi deu mesos després, en el qual se li comunicava que havia de corregir uns defectes de forma. Corregits tals defectes, va tornar a entregar els documents i, a la data d'interposició de la queixa no havia rebut cap comunicació ni resolució de la seua petició.

Una vegada rebut l'informe de l'Administració afectada, ens vam posar en contacte amb l'interessat a fi de comunicar-li que resolíem el tancament del seu expedient, ja que de l'informe remés es desprenia que la referida Administració havia procedit a solucionar el problema.

La queixa n° 030312 plantejava el problema d'una docent, nomenada per a exercir un lloc vacant de Professora d'Anglès en l'IES Els Alfàbegues de Bétera durant el curs 2000-2001 amb una jornada laboral de 10 hores lectives. No obstant això és cert i veritat que va exercir una jornada d'11 hores lectives, irregularitat coneguda pel representant de l'Administració en el Centre Educatiu, el qual així ho va certificar, desconeixent de qui va partir l'orde de realitzar una hora més de docència, però en tot cas era una circumstància coneguda i tolerada pel representant de l'Administració i màxima autoritat en l'Institut, qual era el seu director.

La nostra resolució a la Direcció Territorial de la Conselleria afectada, dels arguments de la qual s'adona literalment en l'Annex que acompanya el present Informe, recomanava que, per mitjà del procediment que estimara oportú, es retribuïren les hores que la interessada va impartir sobre les quals tenia assignades en el curs 2000-2001, recomanació que la Direcció General de Personal de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, encara quan no compartia els arguments esgrimits per esta Institució en la recomanació que ens ocupa, a l'entendre que la resolució desestimatòria de la pretensió de la interessada va esdevindre ferm i per tant consentida, al deixar decaure esta el seu dret a interposar recurs contenciós administratiu, va procedir d'ofici a revisar per la via establida en l'art. 105 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre de Règim Jurídic de les administracions públiques i del Procediment Administratiu Comú.

L'autora de la queixa n° 030885 ens exposava que, en el seu moment, va interposar un recurs d'alçada contra una resolució de la Direcció Territorial de Cultura i Educació de València de data 16 de febrer del 2001, per la qual es desestimava una sol·licitud prèvia de reconeixement del dret a la percepció del component retributiu (primer, segon i tercer sexenni), que es referix el Reial Decret 157/1.993; que, a més, posteriorment, va interposar un nou recurs d'alçada, esta vegada contra la resolució de la Direcció Territorial de Cultura i Educació de data 4 de juliol del 2001, per la que novament es desestimava la sol·licitud de reconeixement del dret a la percepció del complement retributiu abans citat; que, més avant, va tornar a interposar un nou recurs d'alçada contra la resolució de la Direcció Territorial de Cultura i Educació de data 30 de juliol del 2001, en la que es desestimava la seua sol·licitud de reconeixement del lloc de treball "Directora d'Unitat Docent", obtingut per l'autora de la queixa, en el seu dia, per concurs, del nivell 22, i percepció de la quantitat corresponent en el complement específic, per tindre-ho consolidat, a més de la consideració de la puntuació corresponent des del dia que va obtindre el seu nomenament, a efectes de concurs de trasllats, i de l'habilitació per a l'exercici de càrrecs directius.

Davant de la falta de resolució expressa dels mencionats recursos per part de l'Administració esmentada, va presentar escrit en el que novament, a l'empra de l'article 42,1, de la Llei 30/1992, sobre Règim Jurídic de les administracions públiques i Procediment Administratiu Comú, sol·licitava resolució expressa dels mencionats recursos.

No obstant el temps transcorregut, l'Administració no havia resolt encara cap dels tres recursos d'alçada mencionats, a pesar de l'obligació que, en eixe sentit, li imposa l'article

42, 1, de la Llei 30/1992, sobre Règim Jurídic de les administracions públiques i Procediment Administratiu Comú, i a pesar del greu perjudici que se li estava causant.

Rebuda la comunicació interessada a la Direcció Territorial de Cultura i Educació, donant compte que s'havia procedit a resoldre la qüestió plantejada, va determinar, conseqüentment l'arxiu de l'expedient obert a este efecte.

L'Alcaldia de Quart de Poblet va fer seua la recomanació formulada pel Síndic de Greuges respecte a la queixa obrant davall en n° 021920 (Informe Anual 2002, p. 702), en la que, després d'exposar-li tota l'argumentació que figura en el text íntegre de la resolució inclòs en l'Annex corresponent, recomanàvem a eixa Corporació que quan reconega als seus empleats el dret a percebre el complement de productivitat establisca els criteris objectius que ho justifiquen.

5. DRET SINDICAL

La qüestió de si es té o no dret al contingut d'un expedient d'informació reservada i el dret a rebre resposta motivada d'allò que s'ha sol·licitat, assumptes ambdós plantejats per un delegat de la Junta de Personal d'una Corporació Local, així com el dret a rebre i donar informació per part dels representants dels treballadors, problema plantejat per treballadors de l'Atenció Primària de l'Àrea de Salut n° 10, són els dos temes que hem seleccionat i que afecten els drets sindicals dels treballadors.

El primer dels temes se'ns va suscitar en relació amb l'Ajuntament de Novelda, en la tramitació de la queixa n° 022180 (Informe Anual 2002, p. 680), corporació que va acceptar la recomanació realitzada a fi a complir l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre de Règim Jurídic de les administracions públiques i Procediment Administratiu Comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, i garantir el dret dels ciutadans davant de l'Administració.

La nostra resolució, el text íntegre de la qual es conté en l'Annex corresponent, tenia com a antecedent la petició presentada pel delegat de la Junta de Personal de l'Excm. Ajuntament de Novelda del Sindicat Professional de Polícies Locals i Bombers de la Comunitat Valenciana (SPPLBCV). En el seu escrit de queixa exposava, substancialment, que havia sol·licitat per escrit davant d'eixa Corporació Local que li fora remesa informació en relació amb el resultat de la investigació interna de caràcter reservat realitzada per la Direcció de la Policia Local, sobre irregularitats comeses en relació amb el control i situació administrativa de les armes reglamentàries de la Policia Local. Segons l'autor de la queixa en el moment de presentar la mateixa, i a pesar del temps transcorregut, no havia rebut resposta.

La nostra conclusió, quant a la qüestió de si es tenen dret a accedir al contingut de la informació reservada va ser contestada en termes negatius, perquè no forma part del procediment sancionador, per la qual cosa no es poden invocar els mateixos drets que es tindrien per al cas d'iniciar-se el mateix. D'acord amb açò, no considerem que s'haja

produït indefensió en els termes exposats per l'autor de la queixa. No obstant, sí que vam posar de manifest davant de l'Administració el dret que li empara el delegat sol·licitant a obtenir una resolució sobre la petició a l'Administració, devent esta, a més, de complir uns terminis màxims.

El segon tema que anticipàvem més amunt se'ns va suscitar en l'escrit de queixa n° 020843 (Informe Anual, p. 514), en el que els seus promotors ens manifestaven que van conèixer les declaracions del president de la Generalitat Valenciana relatives a la gestió privada de l'Atenció Primària de l'Àrea de Salut n° 10 I atés que això podria afectar la seua condició d'empleats públics, van sol·licitar a través de diversos escrits entrevistar-se amb el Sr. Conseller de Sanitat a fi de conèixer els projectes d'eixa Administració Sanitària, sense haver rebut resposta al seu escrit en el moment d'interposar la queixa. Això portava com a conseqüència, a més, la vulneració de l'exercici del dret-deure que tenen les Juntes de Personal d'informar els representants dels treballadors que l'ordenament jurídic els atribuïx en l'art. 9 de la Llei 9/1987, de 12 de juny, d'Òrgans de Representació, Determinació de les Condicions de Treball i Participació del Personal al Servei de les administracions públiques. Admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la Subsecretària per a l'Agència Valenciana de Salut de la Conselleria de Sanitat a fi de contrastar el seu escrit de queixa.

En el seu informe la Conselleria de Sanitat ens indicava, entre altres coses, que "... s'han oferit pels responsables sanitaris directes les suficients explicacions i garanties en compliment del dret-deure d'informació als representants dels empleats públics" i en este sentit es referien a diverses entrevistes de la Junta de Personal amb el Subsecretari per a l'Agència Valenciana de Salut i del Director d'Atenció Primària de l'Àrea 10, amb la Mancomunitat de la Ribera Alta, amb els Consells de Salut de l'Àrea 10 I de la Comunitat.

Del referit informe vam traslladar els autors de la queixa a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren escrit d'al·legacions, com així van fer.

A la vista de les al·legacions de la Junta de Salut de l'Àrea 10, sol·licitarem una ampliació d'informe en el sentit que ens justificaren de forma fefaent que els escrits dirigits per la Junta de Personal havien sigut contestats de manera expressa.

En este segon informe eixa Administració Sanitària es ratificava totalment en allò que s'ha manifestat en el primer.

Arribats a este punt vam resoldre la queixa, constant el contingut íntegre de la dita resolució en l'Annex que acompanya el present Informe, tenint present que, des del nostre punt de vista, dos eren les qüestions plantejades: primera, la falta de contestació de forma escrita als distints escrits de dirigits a eixa Conselleria per la Junta de Personal de l'Àrea 10 i, segona, la possible lesió del dret-deure d'informació als representants dels treballadors d'acord amb el que estableix la Llei 9/1987, de 12 de juny.

Sobre la base dels arguments desenvolupats en la nostra resolució, li recomanarem a la Conselleria de Sanitat que s'adoptaren les mesures oportunes per a facilitar als representants dels treballadors el dret a rebre i donar informació en els termes que la

Llei 9/1987, de 12 de juny, els reconeix, i li recordarem, així mateix, el deure legal de resoldre de forma expressa en els termes reflectits en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

L'Administració afectada va acceptar la recomanació realitzada, per la qual cosa vam procedir a la finalització de les nostres actuacions.

6. ALTRES DRETS DELS EMPLEATS PÚBLICS

En este últim apartat del capítol hem seleccionat una sèrie de qüestions relatives als horaris dels empleats públics, a les llicències i permisos, a la formació i al dret d'informació i d'obtenció de la documentació sol·licitada, que se'ns han suscitat a través de les queixes que exposem a continuació.

6.1. Horaris

Un pediatre de quota del Centre de Salut II (Marina Espanyola) exposava en la queixa n° 030154, que a través del coordinador de l'Àrea 17 i del coordinador del referit Centre de Salut d'Atenció Primària Àrea 17, se li havia comunicat el canvi d'horari de treball, canvi que, segons l'autor de la queixa, podria perjudicar els usuaris de l'administració sanitària.

En la nostra resolució, el text íntegre de la qual es troba en l'Annex que acompanya al present Informe, analitzem com l'adscripció d'un funcionari a un torn determinat i la seua variació és facultat de la Direcció de l'Hospital o de la Direcció de l'Àrea de Salut, no existint cap dret adquirit respecte d'això per al personal estatutari, per la qual cosa no es desprén que l'actuació de la Conselleria haguera vulnerat cap dret constitucional o estatutari de l'autor de la queixa.

No obstant l'anterior, sí li formulem a la Conselleria el suggeriment que, en l'exercici de la potestat d'autoorganització amb què compte, s'extreme al màxim l'exercici de la dita facultat en el sentit que la mateixa es faça operativa, no de forma capritxosa i arbitrària, sinó de forma motivada i acomodant-se a les necessitats del servici primant sempre l'interés general.

A l'espera de les al·legacions que, si és el cas formule el seu autor, es troba la queixa n° 031385 en la que substancialment denuncia que després de dirigir-se a esta Institució el passat any en què va ser tramitada la queixa n° 020091, la Direcció de l'Hospital General de Castelló li va autoritzar l'exempció total de guàrdies mèdiques per edat. No obstant, per mitjà d'escrit posterior de la mateixa Direcció, se'l va incloure en el torn de guàrdies de Tocoginecologia.

Qüestionava el firmant de la queixa, metge especialista de tocoginecologia de l'Hospital General de Castelló, l'actuació administrativa desenvolupada per la Direcció de

l'esmentat centre hospitalari per la qual s'inclouïa en la realització de guàrdies als facultatius exempts, actuació que era considerada pel firmant de la queixa contrària al principi de legalitat que ha de regir l'actuació administrativa, ja que vulnera el dret a l'exempció de guàrdies reconegut per l'Administració Pública a l'empara de l'Orde de la Conselleria de Sanitat de 16 de gener de 1999, a determinats facultatius, dret de què, considerava només pot fer desistiment el propi interessat i, en els termes de l'art. 6 de l'esmentada Orde.

6.2. Llicències i permisos

La queixa nº 030331 vingué motivada per la denegació de la llicència per acolliment familiar preadoptiu, formulada per un funcionari de l'Ajuntament d'Alfagar.

La qüestió central plantejada en l'expedient és la de si l'interessat, l'esposa de la qual no treballa per compte propi o alié, té dret a la llicència de setze setmanes per acolliment preadoptiu que es referix l'article 30.3 segon paràgraf de la Llei 30/1984, de 2 d'agost. En síntesi, l'Ajuntament entenia que la resposta és negativa, tant perquè la norma no la concedix de mode exprés al pare i a la mare, com perquè l'article 133 del Text Refós de la Llei General de la Seguretat Social exigix un determinat període de carència per a disfrutar del subsidi de maternitat per part dels treballadors per compte d'altre.

Segons la nostra opinió, no obstant, l'Ajuntament raonava equivocadament i sí que havia de concedir-li la llicència, per les raons que exposem en el text íntegre de la resolució que figura en l'Annex corresponent, i dels que ara ens interessa ressenyar que l'article 30.1.3 de la Llei 30/1984 distingix dos supòsits clarament diferenciats, el segon dels quals es referix als casos d'adopció o acolliment, en els que no s'ha donat la circumstància de l'enllumenament i per això la llicència podrà disfrutar-la tant el pare, com la mare, lògicament també, si ambdós treballen, o només un d'ells si és l'únic que treballa. Açò no ho diu de mode exprés el paràgraf tercer del punt 3, però es deduïx de l'últim incís que diu: "En el cas que la mare i el pare treballen, el permís es distribuirà a opció dels interessats, que podran disfrutar-ho de forma simultània o successiva...". Després implícitament s'està admetent la possibilitat que un només dels adoptants o acollidors treballen, sense especificar que pugui ser el pare o la mare necessàriament. A més, en virtut de l'aforisme "ubi lex nàs distinguit nec distinguere debemus" no és admissible discriminar entre adoptants o acollidors que treballen o no.

A més, el cas suscitava la qüestió de si l'interessat havia adquirit drets en virtut del silenci administratiu positiu, a la qual cosa també vam donar resposta afirmativa. Perquè Reial Decret 1777/1994, de 5 d'agost, d'adequació de les normes reguladors dels procediments de gestió de personal a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les administracions públiques i de Procediment Administratiu Comú (aplicable en este cas com a supletori en absència de norma autonòmica), en l'article 3.1.g), determina que el silenci administratiu tindrà caràcter positiu als tres dies per als supòsits de petició de permisos per "maternitat o adopció".

A la vista d'això, recomanarem a l'Ajuntament que expedira i entregara a l'interessat la certificació d'eficàcia estimatòria que va sol·licitar en el seu moment, en relació amb la llicència sol·licitada.

Al tancament del present informe anual no ha tingut entrada en esta Institució la resposta de l'Ajuntament d'Alfàfar.

6.3. Formació

La queixa n° 022123 (Informe Anual12002, p. 702) va ser interposada per un docent que va sol·licitar la seua inscripció en El Curs de Formació Lingüístic - Tècnica en valencià en l'IES Campanar de València i, no obstant, va ser admés, però en un altre centre no sol·licitat i ni tan sols oferit en la convocatòria, com era el dels Juan de Garay.

En l'informe rebut de la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa i Política Lingüística de la Conselleria de Cultura i Educació es posa de manifest, entre altres qüestions, que els centre oferits (Annex II) són aquells en què es van impartir, en anys anteriors, els cursos formatius. És per això que, fins al moment en què es coneix el nombre d'alumnes admesos i la disponibilitat de cada centre per a ubicar als mateixos, no es realitza l'assignació definitiva de tals centres. Tal imprecisió és desconeguda pels sol·licitants ja que s'omet, en la regulació de la convocatòria, la possibilitat que no siga assignat el centre triat.

A la vista d'això, i pels arguments exposats en la nostra resolució, el text íntegre de la qual figura en l'Annex que acompanya al present Informe, arribarem a la conclusió que eixa falta de precisió en la convocatòria vulnerava els drets del sol·licitant, perquè era contrària al principi de certesa i seguretat jurídica, que han de ser entesos com l'expectativa raonablement fundada del ciutadà en quin ha de ser l'actuació del poder en l'aplicació del Dret, com la claredat del legislador i no la confusió normativa. I per això suggerirem a eixa Direcció General que desenvolupara les actuacions oportunes a fi que en la regulació de pròximes convocatòries de formació lingüísticotècnica en valencià per a professors no universitaris impere la claredat i certesa necessària per a garantir la confiança legítima que genera el principi de seguretat jurídica del nostre ordenament.

El suggeriment fou admés per l'Administració afectada.

6.4. Dret d'informació i d'obtenció de la documentació sol·licitada

Un funcionari de l'Ajuntament d'Elx va formular la queixa n° 031299 en la que posava en relleu que en els mitjans de comunicació es feia referència a una investigació interna que havia sigut duta a terme per la dita Administració en relació amb suposades irregularitats en la tramitació de l'expedient urbanitzador Sector ARI en els Arenals del Sol. Les dites investigacions feien referència al promotor de la queixa i a altres dos funcionàries. Les dites investigacions tenien el caràcter de reservades.

El promotor de la queixa entenia que el seu honor quedava en dubte a l'haver aparegut el seu nom en els mitjans de comunicació i sol·licitava la intervenció del Síndic de Greuges per a tindre accés a una sèrie d'informes i escrits que tenien relació amb la seua actuació i el de les altres funcionàries en l'expedient. Admetérem la queixa i sol·licitarem informe el Sr. Alcalde d'Elx, que ens va remetre diversos sobre la qüestió suscitada, informes de què successivament vam traslladar a l'interessat, que va efectuar al·legacions.

Després de l'estudi de tota la documentació vam procedir a donar per finalitzat l'expedient, al constatar-se que tots els informes i documents en què constava la condició d'interessat del promotor de la queixa li havien sigut facilitats per l'Ajuntament i quant a la transcendència als mitjans de comunicació de certs fets relatius a un expedient urbanitzador no es va acreditar que l'Ajuntament o persona amb ell relacionada tinguera algun tipus de responsabilitat.

La queixa nº 030632 ens tornava a plantejar, com en moltes altres ocasions, un problema de falta de resposta expressa al demanat per un ciutadà, que s'havia dirigit per escrit a la Direcció Territorial d'Ocupació de València sol·licitant orientació en relació al dret de vaga. L'Administració ens informava que eixa resposta sí que havia existit, però la veritat és que va tardar més d'un any a arribar.

Una vegada més, la nostra resolució, el text íntegre de la qual figura en l'Annex corresponent que acompanya a este Informe, recordava a l'Administració que el dret a obtindre una resolució sobre el demanat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella, no donant més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini. Eixa obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, cuidant al màxim de tots els tràmits que constitueixen l'expedient, dimana directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb sotmetiment ple a la Llei i al Dret, sotmetiment que s'articula per mitjà de 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.

Per això, ens vam veure en l'obligació de recomanar-li a eixa Direcció Territorial que en situacions com l'analitzada s'extreme 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.

VIII. SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

Introducció

Pel que fa als temes inclosos en este capítol, els ciutadans ens han presentat 175 queixes, una xifra que constituïx l'11% del total de queixes del 2003, quasi tres punts més que el 8% que van significar les 187 queixes de l'any passat.

Els assumptes que més han despertat l'interés dels ciutadans enguany abasten un important ventall de qüestions: la deficient prestació del subministrament d'aigua potable i les irregularitats comeses en el cobrament, els danys generats pel deficient funcionament del sistema de recollida d'aigües pluvials, la falta d'enllumenat públic i l'asfaltat dels carrers, la neteja viària, el subministrament de gas, la seguretat vial de les infraestructures de comunicació, els expedients sancionadors i la retirada de vehicles, la celebració de les festes populars, l'ús i gaudi dels béns municipals i, finalment, les reclamacions de responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Com ja hem indicat a l'inici d'altres capítols d'este Informe Anual, informem de les queixes que considerem d'especial rellevància i que volem destacar especialment sobre la base de criteris de selecció, com ara el fet que hagen afectat un nombre important de ciutadans, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta Institució.

En l'exposició del contingut de les queixes en les quals hem tingut ocasió de dictar una resolució efectuant recomanacions, suggeriments o recordatori de deures legals, no transcriurem literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després d'efectuar un resum de la queixa, ens remetrem a l'Annex d'este Informe Anual en què donem compte del contingut íntegre de totes les resolucions dictades per esta Institució.

1. SERVEIS

1.1. Subministrament d'aigua potable

1.1.1. Deficient prestació del servei

En este apartat informarem de les principals queixes que hem rebut enguany i que fan referència tant a la inexistència o deficient prestació del servei, com a les irregularitats comeses en el cobrament d'este.

Pel que fa a esta última qüestió, en la queixa núm. 030296, un veí d'una urbanització de Torrent ens manifestava que l'empresa subministradora del servei no li havia permès l'alta en el servei per discrepàncies sorgides i relacionades amb l'abonament del cost de l'escomesa i fornícula.

Esta qüestió va donar lloc al moment oportú a un pronunciament d'esta Institució, efectuat amb motiu de la queixa núm. 991282, en el qual s'instava l'Ajuntament a intervenir davant d'esta empresa per a la correcta aplicació de les tarifes d'alta en el servei. L'Ajuntament, tot i no acceptar en tot el seu contingut la resolució remesa, es va comprometre davant esta Institució, mitjançant escrit de 29 de desembre de 2000, a “portar a terme els passos necessaris a fi de municipalitzar el servei de proveïment d'aigua potable a la zona de Calicanto, cosa que significaria la fi de la problemàtica causada per la present situació”.

L'interessat denunciava que este compromís no havia estat complert per l'Ajuntament i que no s'havia solucionat el problema que va motivar aquella queixa, de manera que continuava sense subministrament i la controvèrsia originària amb l'empresa quant a l'abonament dels costos de l'escomesa i fornícula.

Sobre la base d'estos antecedents, vam recomanar a l'Ajuntament de Torrent que agilitara les actuacions dirigides a municipalitzar el servei mitjançant l'exercici de la reserva de l'activitat de l'article 86.3 de la LRBRL, com també que realitzara totes les actuacions necessàries per a obtenir el recurs per a fer efectiva la prestació.

Li vam suggerir, a més a més, que promoguera la constitució d'alguna de les fórmules associatives designades en este escrit —mancomunitat o consorci—, per a afavorir una major coordinació de les mesures tendents a la publicació i la posterior gestió del servei. Mentre, vam recomanar la intervenció en l'actuació de l'empresa a l'efecte de verificar el

compliment per la seua banda de les determinacions bàsiques del servei públic —en este cas impropí—, i en particular en el compliment dels drets d'accés, continuïtat i regularitat en la prestació, en condicions d'igualtat entre tots els usuaris. Es va recomanar al seu torn la intervenció en els mateixos termes per a garantir que l'aigua subministrada complira amb els requisits de qualitat previstos en la reglamentació tecnosanitària, especialment en matèria de nitrats, i que posara en pràctica les solucions o alternatives pròpies de potabilitat que garantisquen el subministrament d'un aigua potable de qualitat als usuaris.

L'Ajuntament de Torrent, en la comunicació dirigida a esta Institució, acceptava els termes de les nostres recomanacions, i informava, d'una banda, de la realització de gestions amb vista a la municipalització del servei d'aigua potable, i es comprometia a tutelar la correcta prestació del servei mentre no es produïra la municipalització d'este, i d'una altra banda, conseqüentment, mitjançant un decret va ordenar a l'empresa subministradora que connectara a la xarxa de proveïment i que subministrara aigua potable a la parcel·la que no estava rebent este servei.

En canvi, en la queixa núm. 030301, es denunciava una denegació d'accés al subministrament municipal d'aigua potable i la falta de contestació a les peticions d'informació realitzades davant l'Ajuntament d'Alcoleja (Alacant).

S'havia sol·licitat l'enganxament d'aigua per a una parcel·la de terreny rústic, que no tenia un habitatge habitable, en la qual té situades unes instal·lacions per a la criatura de gossos.

Vam recomanar a l'Ajuntament d'Alcoleja que estimara la conveniència de revocar l'acte mitjançant el qual es va denegar l'accés al servei a l'interessat, i es dictara un nou acte en el qual es tingueren en compte els criteris seguits per a adjudicar altes en el moment que va presentar la sol·licitud.

Així mateix, vam recomanar que la Corporació impulsara i agilitara al màxim l'aprovació d'una ordenança municipal reguladora del servei, en la qual es fixaren els criteris d'accés al subministrament, com també la resta de condicions de prestació, atés que l'absència d'una normativa general reguladora exigeix un especial rigor als municipis per a aprovar la reglamentació corresponent i evitar així buits normatius.

L'Ajuntament d'Alcoleja va acceptar les nostres recomanacions.

D'altra banda, respecte a la queixa núm. 010533, de la qual hem donat compte en els nostres informes dels anys 2001 i 2002 (pàg. 438 i 709), relativa al subministrament d'aigua potable a "Vall del Sol" de Mutxamel (Alacant), vam recomanar a l'Ajuntament que impulsara la programació urbanística dels Sectors "J" i "K" previstos en les normes subsidiàries de planejament d'este municipi com a solució a la problemàtica del proveïment d'aigua potable objecte d'esta queixa, tenint present que el proveïment domiciliari d'aigua potable constituïx un servei públic obligatori.

Estem en l'espera que l'Ajuntament de Mutxamel es pronuncie sobre l'acceptació o no d'esta recomanació.

D'altra banda, en la queixa núm. 022107, de la qual vam informar en el nostre Informe Anual 2002 (pàg. 708), l'Ajuntament d'Alzira (València) va acceptar la nostra recomanació.

En este cas, la deficiència en la prestació del servei d'aigua potable havia consistit que s'havien causat unes goteres i humitats, aparegudes en el sostre de l'escala d'un edifici, segons sembla, originades com a conseqüència de la represa del subministrament d'aigua potable, després del tall d'este, que va tenir lloc durant 4 dies.

Una vegada comprovada la veracitat d'estes afirmacions, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alzira que iniciara d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial en el qual els perjudicats i l'empresa subministradora d'aigua potable pogueren al·legar i presentar tots els mitjans de prova que estimaren convenients al seu dret, i que es pronunciaren posteriorment sobre a quina de les parts contractants correspon la responsabilitat dels danys causats a la comunitat de veïns per la interrupció del servei i les humitats i goteres produïdes en el sostre de l'escala de l'immoble.

Un problema distint és el que es va investigar en la queixa núm. 022233 (Informe 2002, pàg. 711), relativa al canvi de titularitat en el contracte de subministrament d'aigua a favor de l'actual propietari de l'habitatge situat en el terme municipal del Campello, que, malgrat el temps transcorregut, no havia estat resolt per l'empresa subministradora del servei. Per això, vam recordar a l'Ajuntament del Campello el deure legalment exigible de donar compliment, amb caràcter immediat, al decret municipal pel qual s'atorgava la cèdula d'habitabilitat a l'habitatge, a fi que quedaren satisfets els drets que assistixen el ciutadà.

En el moment de redactar este Informe Anual, l'Ajuntament del Campello encara no ens ha contestat sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra resolució.

Ja per a finalitzar amb este apartat sobre el subministrament d'aigua potable, la inexistència del servei en una urbanització va ser també l'objecte de la queixa núm. 022250 (Informe 2002, pàg. 708), en la qual vam recomanar a l'Ajuntament de Nàquera (València) que, previs els tràmits legals oportuns, reprenguera i impulsara, tan prompte com fôra possible, la tramitació i l'execució del projecte de xarxa interior de distribució d'aigua potable i que iniciara la redacció i l'aprovació del projecte de xarxa de clavegueram. Esta resolució va ser acceptada.

1.2. Obres públiques

Els assumptes plantejats pels ciutadans fan referència al funcionament anormal del sistema de recollida d'aigües pluvials.

Així, en la queixa 031376, uns veïns de Torreveja ens van comunicar les inundacions que patixen en els seus habitatges com a conseqüència de l'inexistent o deficient funcionament del sistema de recollida d'aigües pluvials, i que l'Ajuntament d'esta citada localitat no ha adoptat cap mesura respecte d'això.

Estem en l'espera de rebre l'informe sol·licitat a l'Ajuntament de Torrevieja, en el qual detalle les actuacions municipals iniciades o projectades per a garantir l'adequada recollida d'aigües pluvials de la zona i evitar les inundacions.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 021395 (Informe Anual 2002, pàg. 714), estem en l'espera que l'Excma. Diputació de València ens comuniqui l'acceptació de les nostres recomanacions.

L'autor de la queixa ens manifestava la seua disconformitat amb el rebuig de la seua pretensió, que consistia que es canalitzara degudament l'albelló que servix de desguàs de l'aigua de pluja de la carretera provincial VV-6024, ja que està provocant seriosos danys a un terreny de la seua propietat. El suggeriment dirigit a la Diputació de València consistia que s'estudiaren i ponderaren solucions eficients, senzilles i de fàcil manteniment que eviten o disminuisquen els danys produïts per inundació de la finca adjacent a la carretera.

1.3. Vies públiques urbanes

La insuficient dotació de serveis urbanístics que tenen les vies públiques són denunciades cada vegada més pels ciutadans afectats, els quals consideren injust que hagen de pagar l'impost de béns immobles sense tenir uns serveis adequats.

Pot servir d'exemple la queixa núm. 030410, presentada per un veí d'Alacant, el qual manifestava la falta d'enllumenat públic i asfaltat del carrer on està situat el seu habitatge, i indicava, a més a més, que no es tenia cura dels arbres que hi havia a la via pública ni tampoc eren podats.

En contestació a l'anterior expedient de queixa núm. 021174, el regidor delegat d'Urbanisme exposava que el Projecte d'Urbanització de Vistahermosa Sud es trobava en fase de redacció pels serveis tècnics municipals.

No obstant això, posteriorment, la presidenta de la Gerència d'Urbanisme, sense expressar cap raó que justificara el canvi de criteri i la prioritat d'altres zones, ens va informar que "la redacció del "Projecte d'Urbanització de Vistahermosa Sud" ha estat paralitzat per a donar prioritat a les zones Nord i Oest."

Tenint en compte estes circumstàncies, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, prèvia exposició de les concretes raons que justifiquen la prioritat de la urbanització de les zones Vistahermosa Nord i Oest, en detriment de la zona sud, dispose, com més aviat millor, l'inici dels treballs de condicionament provisional de la zona.

L'Ajuntament ens va comunicar que realitzava el condicionament provisional del carrer objecte d'esta queixa, una circumstància que, en conseqüència, va determinar la conclusió de la nostra intervenció referent a això.

1.4. Sanitat local

Sobre esta qüestió, l'autor de la queixa 030450 ens va posar de manifest la inactivitat de l'Ajuntament d'Orihuela (Alacant) respecte d'una activitat clandestina de bestiar oví i cabrum situada en sòl urbà. Una vegada concloua la investigació, vam suggerir a l'Ajuntament que, en situacions com la que ens planteja l'afectat, intervinga amb més immediatesa i eficàcia, i impedisca que activitats sense llicència puguen continuar en funcionament durant períodes de temps excessivament dilatats com ha succeït en el present cas, generant molèsties als ciutadans. Així mateix, li vam recomanar que ordenara al propietari del local que el netejara i desinfectara com més aviat millor, per tal de mantenir-lo en condicions adequades de seguretat, salubritat i orant públic, tal com estableix la legislació vigent, atés que la retirada del bestiar no ha significat la resolució definitiva dels problemes de salubritat que plantejava la instal·lació.

Estos pronunciaments van ser acceptats per l'Ajuntament, el qual ens va informar que l'interessat havia donat compliment voluntari al decret de l'Ajuntament mitjançant el qual se li ordenava la neteja, el restabliment i la desinfecció del local en què es trobaven allotjats els animals i de tota la zona de via pública adjacent, per la qual cosa el susdit local estava totalment desallotjat d'animals i en adequades condicions higienicosanitàries.

1.5. Altres serveis

Incloem en este epígraf les queixes que ens han lliurat els ciutadans enguany i que es referixen a la instal·lació del subministrament de gas i la utilització d'instal·lacions esportives municipals.

Respecte del subministrament de gas, no vam observar, després de l'estudi de la queixa núm. 030143, relativa a possibles riscos per activitat perillosa per instal·lació de distribució de gas a València, que l'actuació de l'Ajuntament vulnerara cap dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia.

En conseqüència, vam informar l'interessat de les raons del tancament de l'expedient que s'exposen a continuació.

L'Ajuntament de València ens va informar que la instal·lació té una llicència d'activitat i de funcionament després de la comprovació favorable, que estes han estat visades pel servei de prevenció d'incendis. També manifesta la conformitat de les instal·lacions amb el planejament i la disposició per estes de concessió d'ocupació del demani local. No consta cap intervenció de la Policia local per denúncies relacionades amb olors de gas.

En l'escrit d'al·legacions de l'interessat, no es discutix la conformitat dels permisos i autoritzacions de la instal·lació, i es manté el dubte quant a l'existència de conduccions a menys de 10 metres dels edificis.

No disposem d'arguments tècnics suficients com per contradir el que ha informat l'Administració, tenint en compte que estes instal·lacions corresponen a les escomeses

de servei als clients i que, per tant, són necessàries, independentment que complisquen amb les condicions de seguretat exigides.

No obstant això, i responent a la seua pregunta sobre possibles responsabilitats en cas de danys, tenint en compte que ens trobem davant un servei econòmic d'interès general prestat per una entitat privada, la responsabilitat, si escau, hauria d'assumir-la l'entitat gestora del servei, sense perjudici de les responsabilitats que pogueren derivar-se en l'Administració reguladora de l'activitat, en les condicions previstes en la legislació vigent.

D'altra banda, i pel que fa a la utilització de les instal·lacions esportives municipals, l'autor de la queixa núm. 021806, ja relacionada en el nostre Informe Anual 2002 (pàg. 827), ens manifestava la seua disconformitat amb la pràctica municipal consistent a obligar a aquells que sol·liciten la utilització de les instal·lacions esportives a subscriure la següent declaració: "El sol·licitant declara sota la seua responsabilitat que reuneix tots i cadascun dels requisits exigits per a desenvolupar l'esport objecte de pràctica en la instal·lació esportiva municipal que se li cedix. A este efecte, declara que tots els participants disposen d'una assegurança que cobreix els danys, tant els propis com els que es puguen irrogar a tercers, per la qual cosa la signatura d'esta sol·licitud exemix l'Ajuntament de qualsevol tipus de responsabilitat tipus de responsabilitat derivada d'este esport o activitat."

Una vegada examinats els informes enviats per l'Ajuntament de Monòver, li vam recomanar que, en nom de l'interès general representat pels drets dels usuaris de les instal·lacions esportives a una indemnització econòmica pels danys i perjudicis que puguen patir pel mal estat o el funcionament de les instal·lacions, no s'obligue els ciutadans a subscriure l'esmentada declaració o bé que s'indique expressament en el formulari de sol·licitud utilitzat per a demanar l'ús de les instal·lacions del poliesportiu municipal, el dret a reclamar contra l'Ajuntament quan el dany es produïx pel funcionament normal o anormal de les instal·lacions esportives.

L'Ajuntament de Monòver va comunicar a esta Institució que en compliment de la nostra recomanació s'havien donat les instruccions pertinents perquè per part del Negociat d'Esports de l'Ajuntament es modificara el text dels impresos utilitzats per a la sol·licitud d'utilització de les instal·lacions esportives municipals, tot això amb la finalitat que, en estos impresos, quedara manifestament expressat el dret que assistix els usuaris a reclamar contra l'Ajuntament quan es produïska algun tipus de dany pel funcionament normal o anormal de les instal·lacions esportives.

2. ORDENACIÓ I CONTROL DEL TRÀNSIT URBÀ

2.1. Ordenació del trànsit urbà

Ens sembla especialment significativa la queixa núm. 031153, subscripta per un veí de la Pobla de Vallbona (València), en la qual ens manifestava que havia presentat un escrit

en l'Ajuntament amb motiu de la col·locació de 3 bandes sonores en la carretera que conduïx de la població a les urbanitzacions nord, un escrit que venia acompanyat d'unes 100 signatures; en este es justificava la perillositat d'estes bandes en el fet que no estaven adequadament senyalitzades amb la corresponent placa vertical, com també el perill per a la integritat dels vehicles derivat de la seua altitud i estretor. Ens indicava que dos d'estes bandes van ser retirades, encara que se'n van col·locar d'altres.

L'Ajuntament de la Pobla de Vallbona no va accedir al que li demanava el firmant de la queixa, ja que després de realitzar diversos informes sobre les bandes reductores de velocitat (de cautxú, no metàl·liques) en la via objecte de la reclamació, i fent ús de les competències per a ordenar, senyalitzar i distribuir el trànsit en les vies urbanes del seu territori municipal, va entendre que les bandes sonores estaven homologades i la seua finalitat consistia a reduir la velocitat dels vehicles que transiten per una zona de gran sinistralitat.

La desestimació de la pretensió del firmant de la queixa que ens ocupa i que esta Institució va considerar ajustada al dret, va ser acordada per unanimitat pels membres de la Comissió de Govern, per la qual cosa, conseqüentment, vam tancar i arxivar l'expedient obert a este efecte, en no observar cap actuació pública irregular.

No obstant això anterior, vam suggerir al Consistori afectat que valorara la ubicació, en les distintes bandes sonores instal·lades en la via pública, de senyalització vertical, a l'efecte d'una major seguretat en el trànsit, i que proporcionara als usuaris de la via pública una més clara informació sobre l'obstacle.

2.2. Expedients sancionadors

Els principals motius d'impugnació al·legats pels ciutadans en estos expedients consistixen en la falta de la condició d'autoritat de l'agent denunciant, els errors formals en la redacció de la denúncia, la negació dels fets imputats i la caducitat dels expedients per la tardança a dictar una resolució.

Precisament este motiu —la caducitat— va ser al·legat infructuosament pel sancionat davant la Conselleria d'Infraestructures i Transports en l'expedient incoat per la presumpta comissió d'una infracció molt greu consistent en la inadequada estiba de les mercaderies transportades. L'Administració tampoc va voler apreciar d'ofici esta causa d'anul·labilitat de la sanció.

Després de la corresponent investigació dels fets, vam recomanar a la Conselleria que, prèvia constatació de la caducitat del procediment sancionador, arxivara les actuacions, i així finalment ho va fer.

2.3. Retirada de vehicles

Són nombroses les queixes que vam rebre per part de ciutadans que no comprenen l'obligació d'haver de pagar, a més de la corresponent sanció per haver comés una

infracció, la taxa destinada a sufragar el cost de la retirada del vehicle. Moltes d'estes queixes fan referència a l'aplicació de les ordenances reguladores dels estacionaments controlats o limitats en la via pública (O.R.A).

Un altre tipus de situacions més polèmiques són les que tenen lloc com a conseqüència de la col·locació de plaques o senyals verticals mòbils. Ens estem referint als casos que, de manera temporal, es prohibix aparcar en un determinat carrer, ja siga perquè s'ha autoritzat a un tercer l'ús provisional d'esta —mudances, contenidors d'obres, etc. — o ja siga perquè l'Ajuntament va realitzar alguna obra o actuació en el carrer amb motiu de les festes populars.

L'objecte de la queixa núm. 030818, promoguda per una veïna de Teulada (Alacant), està constituït per la pretensió consistent a obtenir la devolució de l'import abonat en concepte de taxa per la retirada del seu vehicle, ja que, segons va indicar, no existien senyals verticals mòbils en el lloc i dia on tenia aparcat el vehicle.

Per a això, va presentar un primer escrit dirigit a l'Ajuntament del que encara no havia rebut cap contestació municipal, per la qual cosa, mitjançant un altre escrit va tornar a demanar la preceptiva resolució, però no havia obtingut un resultat satisfactori fins a hores d'ara.

Tenint en compte este comportament municipal, vam recordar a l'Ajuntament de Teulada el deure legal, d'immediat compliment, de dictar i notificar resolució expressa i motivada amb relació a l'interessat per l'autora de la queixa. Estem en l'espera de rebre la preceptiva contestació.

3. FESTES

Al llarg d'este any 2003, les queixes que hem rebut en esta matèria posen l'accent en els problemes que es produïxen en el desenvolupament i la participació dels veïns en les festes populars.

En este sentit, una associació ecologista ens va fer arribar una queixa en la qual expressava el seu desconeixement de l'estat de tramitació de la seua denúncia presentada amb motiu de la presumpta participació de menors en el festeig de “bous al carrer” celebrat a la localitat de Tibi (Alacant) en l'any 2001, i van donar lloc a l'admissió de la queixa núm. 030591.

El motiu de la queixa es trobava en la paralització de les actuacions per part de l'Administració, i els constava com a últim escrit d'aquella el rebut de la Direcció Territorial de Justícia i Administracions Públiques d'Alacant en el qual se'ls comunicava que en aquella data remetien els seus escrits al Servei d'Espectacles de València.

Una vegada realitzades les corresponents comprovacions, ens vam dirigir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques per recordar-li el deure legal de

remetre al denunciant l'acord a través del qual s'establix l'arxivament de la denúncia i la no-obertura d'expedient sancionador i a més li suggerix que, en endavant, es tramiten amb més rapidesa les denúncies presentades, i això de conformitat amb els principis de celeritat, eficàcia i transparència en què s'ha de basar l'actuació de les administracions públiques.

De la mateixa manera, li vam recomanar que en les festes tradicionals de bous al carrer s'extremen els controls per a impedir que quede compromesa la seguretat dels menors, i demanen a este efecte la intervenció de la Policia Autonòmica per a vetlar pel compliment de la normativa de la Generalitat, com també un major rigor en el compliment de les condicions de celebració i mesures de seguretat per part dels ajuntaments, reaccionant mitjançant l'obertura d'expedients sancionadors davant els organitzadors mentre es constata l'incompliment de les condicions establides en les autoritzacions i la normativa d'aplicació.

Finalment, li vam suggerir que s'estudiara la possibilitat de regular, amb caràcter més detallat, les condicions de celebració d'este tipus de festes per a garantir, en tot cas, la seguretat dels participants.

Estes recomanacions van ser acceptades per la Conselleria.

D'altra banda, actualment ens trobem tramitant la queixa núm. 031418, presentada per una associació que ens informava de les dificultats i discriminacions que patixen les dones per a participar activament en la celebració de les Festes de Moros i Cristians d'Alcoi en condicions d'igualtat amb els homes festers; concretament, exposaven les traves i obstacles existents per a pertànyer com a soci i membre de ple dret en les distintes *filaes* i formar part de les esquadres juntament amb els homes.

Una vegada admesa la queixa, vam requerir a l'Ajuntament d'Alcoi la següent informació: còpia de la normativa reguladora de les Festes de Moros i Cristians aprovada per l'Ajuntament o l'Associació de Sant Jordi; còpia dels reglaments de règim interior de cada *filà* i dels Estatuts de l'Associació de Sant Jordi; còpia del document en què es continga la declaració de les festes com d'“interés turístic internacional”; informe sobre les partides pressupostàries que es destinen anualment al finançament de les Festes de Moros i Cristians, i, finalment, detall sobre les actuacions municipals desplegades per a garantir el respecte i l'aplicació dels preceptes de la Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes.

Quant a les queixes d'anys anteriors, la disconformitat amb la demarcació territorial entre comissions falleres, subscripta pel president de la Falla Sants Patrons de Torrent (València), va determinar l'admissió de la queixa núm. 021282 (Informe Anual 2002, pàg. 732), en la qual vam suggerir a l'Ajuntament de Torrent que ponderara l'oportunitat d'incoar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial a fi de determinar els possibles danys i perjuís que se li hagueren pogut irrogar a la Falla Sants Patrons per l'actuació de la Junta Local Fallera.

L'Ajuntament, en la seua contestació sobre l'acceptació o el rebuig d'este suggeriment, ens va indicar que, entre les parts afectades, s'havia arribat a un principi d'acord que

resoldria definitivament la qüestió plantejada, de manera que vam decidir arxivar l'expedient.

4. BÉNS

4.1. Utilització i explotació

La demanda social més freqüent en esta matèria està representada per la necessitat de les distintes associacions d'obtenir l'ús i gaudi d'un local o dependència municipal on desenvolupar les seues activitats. En este sentit, hem recordat a algun Ajuntament l'obligació legal de mantenir un inventari actualitzat dels seus béns, a fi d'estar en condicions de poder oferir els seus immobles a les associacions que ho demanen i, al mateix temps, conèixer amb exactitud, en tot moment, quina és la situació possessòria dels seus immobles, a fi d'evitar els casos d'associacions que tenen cedit l'ús d'un local que no utilitzen o els supòsits en què es gaudix de més d'un local o dependència municipal.

Així mateix, considerem necessari que les corporacions locals aproven reglaments que regulen l'ús i el gaudi dels seus béns: sol·licituds, documents que cal presentar, requisits que cal complir, condicions d'ús, règim sancionador, etc.

En este any 2003 vam rebre la queixa núm. 031030, plantejada pel president de l'associació de veïns Av. Plata-General Urrutia de València, en la qual ens comunicaven la necessitat de disposar d'un nou local municipal per a seguir desenvolupant les seues activitats, ja que l'establiment que estaven utilitzant —l'habitatge del conserge del Centre Escolar CP “Magisteri Espanyol” — era requerit per la direcció del centre per a la realització de les activitats programades en el projecte d'acció educativa preferent a causa de la insuficiència de les instal·lacions escolars disponibles.

Una vegada concloua la investigació, vam recomanar a l'Ajuntament de València que, com més aviat millor, i prèvia valoració dels criteris legals de la seua representativitat, el grau d'interés o la utilitat ciutadana de les seues finalitats, la seua capacitat econòmica autònoma i les ajudes que reben d'altres entitats públiques o privades, dictara resolució sobre la cessió de l'ús d'un local o dependència municipal a l'associació de veïns sol·licitant.

Al tancament del present Informe Anual no hem rebut la comunicació de l'Ajuntament sobre l'acceptació o el rebuig d'esta recomanació.

4.2. Investigació, partió i recuperació del domini públic

Les entitats locals gaudixen d'estes prerrogatives per a protegir els seus béns i drets, en el ben entés, com hem explicat a més d'un ciutadà, que s'ha queixat davant l'exercici d'estes facultats, que estem davant unes mesures provisionals orientades a la defensa de

la possessió d'estos béns, amb reserva, en tot cas, a la jurisdicció civil de la determinació definitiva dels drets de propietat, de manera que els ciutadans disconformes sempre tenen la possibilitat d'acudir als tribunals civils per a reivindicar les seues propietats.

No obstant això, la majoria de les queixes que hem rebut enguany denuncien la passivitat administrativa en l'exercici d'estes facultats, és a dir, no són infreqüents els casos de ciutadans perjudicats per l'ocupació d'algun bé públic (camí, carrer, parcel·la), que demanen la intervenció de l'Ajuntament perquè desplegue una defensa ràpida i eficaç dels seus béns públics i restablisca la situació possessòria preexistent.

El cas del qual passem a informar resulta interessat per la seua novetat, ja que amb motiu de l'alienació d'una parcel·la sobrant per part de l'Ajuntament a un veí confrontant, es va plantejar l'oposició d'una tercera persona que veia perillar l'únic accés a la seua finca. L'Ajuntament va optar per no vendre la parcel·la sobrant.

Ens referim a la queixa núm. 031062, l'autor de la qual ens exposava el seu descontentament amb el rebuig de la seua pretensió consistent a adquirir, com a propietari confrontant, una parcel·la sobrant a Sant Vicent del Raspeig (Alacant).

Les raó oposada per l'Ajuntament era que durant la tramitació de l'expedient havia comparegut un tercer interessat que al·legava que es privaria d'accés a la seua finca si la porció sobrant s'alienava; no obstant això, el mateix Ajuntament reconeixia la possible usurpació, per part de dos veïns, dels antics camins públics que donaven accés a aquella finca.

Al fil d'esta última qüestió, vam recomanar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que, sense més demora ni dilació, exercira la potestat de recuperació de la possessió del camí veïnal apropiat per tercers i, una vegada reestablit l'accés a la finca del propietari que s'oposa a l'alienació de la parcel·la sobrant, s'acordara la seua venda als propietaris confrontants.

Estem en l'espera de rebre la preceptiva contestació municipal a esta recomanació.

5. RÈGIM JURÍDIC

5.1. Responsabilitat patrimonial

Com ja hem deixat apuntat en l'apartat d'este Informe Anual relatiu a la situació general de la protecció dels drets i llibertats, seguim detectant un increment progressiu del nombre de queixes presentades en esta matèria en els últims anys.

Els ciutadans són cada vegada més conscients del seu dret a reclamar la indemnització dels danys i perjudicis que els haja pogut causar el funcionament de l'Administració pública.

Els nostres esforços se centren a aconseguir que estes reclamacions siguen tramitades, ja que, lamentablement, un bon nombre estes reclamacions són desestimades per silenci administratiu, és a dir, sense que se li haja donat l'oportunitat al perjudicat d'al·legar i provar, en un procediment administratiu amb totes les garanties, els danys i perjuís que se li han irrogat. En este sentit, esta Institució és conscient que els recursos humans i econòmics de les administracions públiques són limitats per a atendre degudament estes reclamacions. No obstant això, vam insistir en l'obligació legal que tenen les administracions públiques d'extremar els esforços per a tramitar amb rigor el procediment legalment establert i dictar la corresponent resolució. La falta de contestació a estes reclamacions genera una evident indefensió als ciutadans que no resulta admissible.

Tal com mostra el retard municipal en la resolució de les reclamacions de responsabilitat patrimonial, informem de la queixa núm. 030058, sobre danys causats en un vehicle com a conseqüència del mal estat del paviment i de la inexistència de tapa en un clavegueram de la via pública.

El perjudicat ens va acompanyar com a prova un atestat policíac en el qual els agents afirmaven que la roda del darrere dreta del vehicle es trobava rebentada, la tapa del clavegueram desplaçada i el paviment en mal estat.

Sobre la base de tot això, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alboraia (València) que, en el termini més breu possible, es dictara una resolució estimatòria de la reclamació de responsabilitat patrimonial, i reconeguera el dret a una indemnització econòmica en la quantia que corresponga a la valoració econòmica dels danys efectivament causats. Estem en l'espera de rebre la corresponent contestació municipal.

D'altra banda, l'Ajuntament de Castelló va acceptar les nostres recomanacions en la queixa núm. 030673, en la qual es mostrava la disconformitat amb la resolució desestimativa de l'expedient de responsabilitat patrimonial, obert amb motiu de determinats danys patits en la via pública a causa de la caiguda patida per una ciutadana. La circumstància, localització i veracitat de la caiguda no va ser posada en dubte en cap moment per la Corporació, per la qual cosa li vam recomanar que revocara la resolució mitjançant la qual va desestimar la petició de responsabilitat patrimonial a causa de la insuficient motivació d'esta i que iniciara un nou expedient de responsabilitat patrimonial en el qual s'incorporara un informe tècnic més detallat sobre les característiques de la vorera, i la relació causa efecte respecte de la caiguda produïda, i que resolga d'acord amb això.

Un altre supòsit de tardança a resoldre les reclamacions presentades va ser objecte de la queixa núm. 031227, en la qual un ciutadà de Torrevieja (Alacant) ens va manifestar el retard que estava patint en la tramitació del procediment. Ens trobem en l'espera de rebre l'informe requerit a l'Ajuntament.

5.2. Contractació

La queixa més rellevant que hem rebut durant enguany 2003, la núm. 030053, fa referència als defectes constructius que suporten des de fa més de 3 anys els 317 concessionaris de les places d'un aparcament propietat de l'Ajuntament d'Elx.

Estos defectes consistien en filtracions d'aigües pluvials, a través del sostre de la primera planta de l'aparcament —que coincidix amb la via pública; filtracions d'aigües fecals, en una paret de la rampa de baixada al segon soterrani, i l'absència d'accessos habilitats per a persones amb mobilitat reduïda.

Una vegada recaptats els corresponents informes, estem en l'espera de rebre la contestació de l'Ajuntament d'Elx a la nostra recomanació que, sense més demora, impulse i accelere la realització dels treballs necessaris per a eliminar les filtracions d'aigües pluvials i fecals en l'aparcament i garantir la seua accessibilitat per a les persones discapacitades o amb mobilitat reduïda.

5.3. Associació de veïns

En este apartat informem sobre algunes queixes rellevants que ens van ser presentades per diverses associacions de veïns al llarg d'enguany. Així, en la queixa núm. 031268, que actualment estem tramitant, s'exposava que una associació de veïns venia sol·licitant a l'Ajuntament de Xàtiva (València) un local en el qual poguera desenvolupar una sèrie d'activitats col·lectives, i que a pesar del compromís verbal obtingut en reiterades ocasions de l'Ajuntament, no havien aconseguit que se'ls facilitara cap local.

Per la seua banda, l'Ajuntament ens va indicar que, en el marc de la seua competència, no està obligat a facilitar locals a cap associació, però això no és obstacle perquè en la pràctica procure atendre les necessitats que en este sentit es plantegen davant esta Corporació; no obstant això i d'acord amb les possibilitats reals en la matèria, és obvi que en una ciutat com Xàtiva, en la qual existixen gran nombre d'associacions, no seria factible proporcionar un local propi a cadascuna d'elles, essencialment perquè no disposa de suficients immobles per a atendre totes les peticions que referent a això es realitzen.

L'Ajuntament, en aplicació de la seua política favorable a l'associacionisme en la ciutat i en la mesura de les seues disponibilitats en la matèria objecte de la petició del reclamant, posa a la disposició dels ens que així ho requerixen locals municipals que es troben disponibles, seguint uns criteris basats en antiguitat, nombre d'associats... i en el benefici que per al benestar de la col·lectivitat pugua reportar l'objectiu de l'associació.

Finalment, l'Ajuntament ens va manifestar la seua intenció de resoldre com més aviat millor la petició de local formulada, d'acord amb els criteris que se solen aplicar en peticions de la mateixa índole per part d'esta Corporació Local.

Quant a les queixes formulades en anys anteriors, en les núm. 021956, 021984, 021985, 021993, 022034, 022038 (Informe Anual 2002, pàg. 747), vam emetre un recordatori de deures legals que va ser acceptat per la Conselleria de Justícia i Administracions

Públiques. Recordem que distintes associacions veïnals de Castelló manifestaven el seu desacord amb la denegació de les ajudes sol·licitades per les Federacions i Associació de Veïns de la Comunitat Valenciana, ja que, segons el seu parer, les ajudes s'havien denegat no per mancar del perfil requerit en les bases, sinó, únicament, per l'esgotament de la línia pressupostària destinada a este efecte. S'al·legava, així mateix, que la Conselleria havia actuat amb secretisme, ja que, en opinió de les referides associacions, es desconeixen els beneficiaris de les ajudes i les quanties concedides.

La Conselleria ens va informar sobre els criteris de valoració utilitzats en la resolució de les ajudes: a) prevaler les sol·licituds d'ajudes presentades per les Federacions d'Associacions de Veïns, especialment aquelles l'àmbit de les quals siga el de tot el territori de la Comunitat Valenciana, en entendre que fomentant-les es beneficien indirectament un major nombre d'associacions; b) prevaler especialment les sol·licituds de les organitzacions veïnals l'activitat de les quals facilite en major mesura la participació dels ciutadans valencians en la vida política, econòmica, cultural i social del seu àmbit territorial; c) prevaler especialment les sol·licituds de les organitzacions veïnals que hagen presentat projectes innovadors dirigits al desenvolupament integral dels ciutadans i a la satisfacció de les seues necessitats bàsiques; d) se subvencionaran únicament els projectes seleccionats i que es consideren "prioritaris" de conformitat amb el que disposa en els criteris anteriors fins a esgotar la consignació pressupostària.

Igualment la Conselleria ens va indicar que en la contestació a la sol·licitud formulada per l'autor de la queixa, ja se li va indicar que el programa proposat pel recurrent va ser valorat positivament en el seu conjunt però, atesa la limitació pressupostària i el nombre de sol·licituds rebudes, es van considerar prioritaries altres programes que s'ajusten més a la finalitat social i a estos criteris que han quedat exposats.

Respecte a la resolució del recurs de reposició, la Conselleria ens va dir que no es considerava convenient resoldre en el moment actual, i això malgrat que esta Administració és conscient de l'obligació de resoldre en tot cas, atés que la resolució del recurs de reposició seguiria sent desestimàtoria ja que el criteri mantingut en la resolució de les ajudes no ha canviat.

A la vista d'estes afirmacions, recordem a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques l'obligació ineludible de dictar resolució i notificar-la en forma al ciutadà que va interposar el precitat recurs administratiu de reposició, com també a tots els ciutadans que van interposar també este recurs administratiu i que resulten ser els que van promoure les cinc queixes restants.

La Conselleria, com ja hem dit més amunt, va acceptar este recordatori de deures legals.

5.4. Dret de petició

Amb relació a esta matèria, informem de tres expedients de queixes presentats durant enguany, els quals es referixen a les dificultats i obstacles que patia un ciutadà per a participar en la fase de torn obert de paraules del ple municipal, la retirada de la via

pública d'un monument del general Franco i la petició de celebració d'un referèndum sobre el pla general d'ordenació urbana d'un municipi.

Començant pel primer assumpte, esperem la contestació a les recomanacions dirigides a l'Ajuntament de Sant Antoni de Benagéber (València) amb motiu de la queixa núm. 030419, en la qual s'exposava la concurrència d'una sèrie d'irregularitats amb relació al desenvolupament dels plens municipals, en particular quant al fet que no se li permetia al firmant de la queixa formular preguntes en la sessions plenàries, sense exposició dels motius que ho justificara, i amb la compareixença d'altres veïns, als quals sí que se'ls permetia la intervenció.

Vam recordar a l'Ajuntament el deure legal de no restringir la possibilitat que tenen tots els ciutadans d'intervenir en el torn obert de paraules dels plens municipals.

D'altra banda, en el moment de tancar este Informe Anual, no hem conclòs la tramitació de la queixa núm. 030992, en la qual la ubicació en la via pública d'un monument al general Franco va ser qüestionada per nombrosos ciutadans d'Orihuela (Alacant), que demanaven que la traslladaren a un museu.

Finalment, la queixa núm. 031529 va ser presentada per una associació de veïns que demanava la contestació al recurs presentat contra l'acord plenari en el qual es va tractar l'assumpte sobre la celebració d'un referèndum per a l'aprovació del pla general d'ordenació urbana de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas (Alacant).

L'associació de veïns havia sol·licitat la celebració d'un referèndum municipal per a consensuar i conèixer opinions dels veïns amb relació al pla general d'ordenació urbana, i adjuntaven una sèrie de firmes de veïns del municipi, les quals, segons comprovacions municipals posteriors, segons sembla, incloïen la signatura de persones no empadronades en el municipi.

Posteriorment, el Ple va adoptar l'acord d'aprovar el contingut de l'informe redactat pels serveis jurídics de l'equip redactor del pla general, i va acceptar les conclusions d'este i va denegar la sol·licitud plantejada sobre la celebració d'un referèndum en el municipi per a decidir sobre l'aprovació del Pla General.

Com que no constava contestació expressa al recurs de reposició presentat, actualment estem redactant la corresponent resolució dirigida a l'Ajuntament de San Miguel de Salinas.

IX. ÚS DEL VALENCIÀ

Introducció

El perfil de les queixes que els ciutadans valencians han formulat sobre esta matèria davant el Síndic de Greuges no diferix fonamentalment del d'exercicis anteriors. En general, els ciutadans ens traslladen en els seus escrits el malestar que senten pel fet que, després de vint anys de vigència de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual indica la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià, i que va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana a defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Autònoma i, especialment, la recuperació del valencià, definit com "llengua història i pròpia del nostre poble" i, d'una altra banda, a superar la desigualtat existent entre les llengües oficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà, encara algunes administracions públiques, tant autonòmiques com locals, no hagen adaptat les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat en la Comunitat Autònoma, tal com ocorre amb els continguts de determinades pàgines web oficials, la retolació d'espais públics, els impresos, formularis i models oficials, redactats, de vegades, exclusivament en castellà; altres vegades els ciutadans es dirigixen al Síndic de Greuges per donar compte de l'actitud negativa d'alguns funcionaris respecte d'aquells ciutadans que volen ser atesos en valencià.

Les queixes rebudes en esta matèria han estat 43, la qual cosa representa un 86% respecte del total de les gestionades per esta Institució en l'any 2003, sense que a penes s'observe diferència respecte de les de l'any 2002, que van ser 50 queixes les tramitades respecte de l'ús del valencià.

1. Versió únicament en castellà de pàgines web oficials

Donem compte ací d'aquelles queixes el denominador comú de les quals va ser la denúncia que algunes administracions públiques valencianes no havien adaptat les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana, i que exclouen el valencià dels continguts de les seues pàgines web.

“(…) La Constitució, després d'indicar en l'article 3 que el castellà és la llengua oficial de l'Estat, indica que les altres llengües espanyoles han de ser també oficials en els respectius estatuts. Per tant, la nostra primera norma estableix que la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya és un patrimoni cultural que ha de ser objecte d'especial respecte i protecció.

Amb relació amb tot això, l'article 7 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, de manera que s'instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics instal·lats en el territori autonòmic o local l'obligació de conèixer i d'usar les dos llengües, sense que pugua prevaler l'una sobre l'altra.

La Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada com a desplegament de l'Estatut, estableix en el seu article 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat i de la seua Administració pública, de l'Administració local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenen, i l'article 28 de la referida Llei indica que els ens locals han de fomentar l'ús del valencià en totes les activitats administratives; i la Diputació Provincial d'Alacant, com a organisme públic que és, ha de respectar i complir les obligacions lingüístiques envers els ciutadans, previstes en la Llei referida.

Com a conseqüència d'això anterior i com no podia ser d'una altra manera, és missió de la nostra Institució vetlar pel compliment dels preceptes constitucionals, estatutaris i legislatius citats i, per tant, són constants, com hem indicat, les recomanacions del Síndic de Greuges perquè els impresos, formularis i models oficials continguts en pàgines web oficials, etc., que utilitza l'Administració pública valenciana i els organismes que en depenen siguen redactats, de conformitat amb la legislació vigent respecte d'això, en les dos llengües.

Tot el que hem exposat ha de ser, no obstant això, compatible amb el més absolut respecte dels drets ciutadans, la llengua habitual dels quals és el castellà, propi de la cooficialitat lingüística instaurada.

Els ciutadans 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 de la Comunitat Valenciana i la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, perquè, en tots els casos, l'exercici de la llibertat d'opció i l'eficàcia de l'elecció realitzada estiguen plenament garantides i, en conseqüència, 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.

L'eix de la queixa núm. 031190 versava sobre el portal de l'IMPIVA, el projecte de la qual es va veure endarrerit, segons resava la comunicació rebuda d'eixa Administració, a causa de la complexitat de les aplicacions associades.

Quan vam saber que estava prevista la seua implantació a la fi de març de 2004 i van donar compte de les nostres actuacions i de la comunicació rebuda a l'autor de la queixa, vam resoldre l'expedient obert a este efecte.

El firmant de la queixa referenciada amb el núm. 031091 denunciava l'incompliment de la legislació vigent respecte de l'ús del valencià, ja que tota la retolació, segons sembla, s'havia fet exclusivament en castellà, igual que la pàgina principal de la seua pàgina web (<http://ivvsa.cop.gva.es>).

L'informe requerit a este efecte, després de determinar l'admissió a tràmit de la queixa, indicava succintament que:

(...) en el rètol de metracrilat que es troba en la façana del carrer en Bou de València, apareix en castellà el nom de la mercantil "Instituto Valenciano de Vivienda, S.A.", perquè la denominació d'esta societat anònima és eixa. En el Decret 61/1987, d'11 de maig, del Consell de la Generalitat Valenciana, mitjançant el qual s'acorda la constitució de la societat, amb forma d'anònima, en l'article primer es diu que la denominació serà "Instituto Valenciano de Vivienda, S.A.", i esta mercantil està inscrita amb eixa denominació en el Registre Mercantil de València, i per tant no ha d'utilitzar-se la denominació "Institut Valencia de l'Habitatge" (...) i quant a determinades insercions en la pàgina web de l'Institut, que solament es troben redactades en castellà, això és perquè amb la nova configuració de les conselleries de la Generalitat i la creació de la Conselleria de Territori i Habitatge, de la qual ha passat a dependre este Institut, ens trobem en un procés de reestructuració dels serveis, i no ha estat possible fins a hores d'ara adaptar la pàgina web de l'Institut perquè pugua oferir informació tant en castellà com en valencià, en tots els seus continguts. No obstant això, este Institut està fent les actuacions oportunes perquè tota la informació continguda en la seua pàgina web s'oferisca en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

Després de donar trasllat a l'interessat de la comunicació rebuda de l'Administració afectada, estem en l'espera de les al·legacions que, si escau, formule.

En el mateix sentit, les versions únicament en castellà de les pàgines web de la Diputació Provincial d'Alacant, de l'Ajuntament de València i de l'Ajuntament de Santa Pola van ser el motiu de les queixes núm. 030283, 030867 i 030362.

El promotor de la queixa núm. 030283 considerava que la Diputació Provincial d'Alacant no mostrava un criteri respectuós amb la Llei d'ús i ensenyament del

valencià, ja que la seua pàgina web no respectava la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam remetre un ofici a l'Administració afectada, en el qual demanàvem un informe sobre les al·legacions formulades en contra i el va emetre; en este informe ens comunicava el que transcrivim seguidament:

“- que eixa pàgina web està composta per molta informació publicada pels diversos departaments de la Diputació Provincial.

- que l'estructura general i la seua navegació està traduïda al castellà, valencià i anglès.
- que la resta de documents que, ara s'actualitzen constantment, ara recuperen informació de manera dinàmica de bases de dades internes de la Diputació, són publicats en la llengua original del document, la qual cosa queda constatada en la publicació del *Butlletí Oficial de la Província*.”

I adjuntava còpies obtingudes directament de la web de la Diputació Provincial i exposava que la Diputació Provincial treballa per a incrementar constantment les publicacions en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

Tenint en compte el que antecedit, vam formular a la Diputació Provincial d'Alacant una Resolució, de la qual donem compte literalment en l'Annex que acompanya a este Informe.

En conseqüència, vam recomanar a l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant que revisara els continguts de la seua pàgina web, i els adaptara al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana, ja que el que ha d'orientar a tots els poders públics, autonòmics i locals, és salvaguardar la llibertat d'opció lingüística i impulsar l'ús del valencià en totes les esferes socials, per a establir un equilibri sociolingüístic entre el castellà i el valencià, sense que, en cap cas, prevalga una llengua sobre l'altra.

L'Excm. Sr. President de la Diputació d'Alacant ens va comunicar que s'estava confeccionant la nova pàgina web de la Diputació d'Alacant perquè apareguera tant en castellà com en valencià, per la qual cosa vam tancar i arxivar l'expedient.

La pàgina web de l'Ajuntament de Santa Pola, i el possible incompliment de la Llei valenciana d'ús i ensenyament del valencià era el tema denunciat en la queixa núm. 030362, la tramitació de la qual prossegueix en la data de tancament del present Informe anual a les Corts Valencianes.

A l'Excma. Sra. Alcaldessa de València vam dirigir una Resolució, amb motiu de la queixa núm. 030867, en la qual el promotor ens indicava en el seu escrit que la pàgina web: www.valenciainnova.info, pertanyent a eixa Corporació Local, únicament estava redactada en castellà, de manera que incomplia la legislació vigent respecte de l'ús del valencià.

En la comunicació que vam rebre del Servei de Relacions Internacionals d'este Ajuntament es va ressaltar la intenció d'adoptar les mesures necessàries perquè la

pàgina web esmentada poguera ser visitada tant en castellà com en valencià per tots els ciutadans.

Vam donar trasllat de l'informe a l'interessat, a fi que realitzara les al·legacions que considerara oportunes. En este sentit, el Sr. B. ens va indicar en el seu escrit d'al·legacions que, en data 28 d'octubre de 2003, la pàgina citada continuava estant redactada exclusivament en castellà i que, a pesar del temps que havia transcorregut, realment no havien adoptat les mesures apuntades en l'informe esmentat.

Per tot el que hem dit més amunt, una vegada estudiada la documentació rebuda, com també les al·legacions manifestades pel promotor de la queixa, vam sol·licitar a l'Administració afectada que tinguera en consideració els següents fonaments de dret que motiven la resolució amb què concloem este expedient:

“En primer lloc, hem de prendre com a punt de partida el que estableix l'article 3r de la nostra Constitució, que disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i, al seu torn, assenyala que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes respectives, de conformitat amb els respectius estatuts.

Així, la nostra Norma Fonamental fa ressaltar la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya, com a patrimoni cultural que ha de ser objecte d'especial protecció i respecte.

En connexió amb el que disposa la Constitució espanyola, l'article 7é de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana encomana a la Generalitat Valenciana garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, i d'esta manera s'instaura un règim de bilingüisme que imposa als poders públics del territori autonòmic o local l'obligació de conèixer i utilitzar les dos llengües oficials, sense que pugua prevaler l'una sobre l'altra.

La Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada com a desplegament del que disposa l'Estatut d'Autonomia establert en l'article 2n, que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana i de l'Administració Pública, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenen.

Amb tot això, no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats, i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdós llengües, tal com estableix tant la Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia, com la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià.

Esta cooficialitat ha de quedar palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i bandejar qualsevol forma de discriminació lingüística.

Així, en el cas concret que ens ocupa, la configuració de la pàgina web d'esta Corporació Local, no sols va ser realitzada inicialment en castellà i es va obviar l'ús del

valencià, sinó que, fins i tot en l'actualitat, tal com reitera l'interessat en el seu escrit d'al·legacions, es manté esta configuració unilingüe, de manera que s'incomplix la normativa lingüística vigent.

En conseqüència, vam recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que revisara els continguts de la seua pàgina web i que els adaptara al règim de cooficialitat lingüística instaurat a la Comunitat Valenciana.

La Direcció Territorial de la Conselleria de Medi Ambient va acceptar la Resolució que li vam formular amb motiu de les queixes núm. 021195 i 021234, que per guardar identitat de contingut, van ser acumulades als mers efectes procedimentals, i de les quals ja vam donar compte en el nostre anterior Informe (pàg. 757).

2. Impresos, formularis, models oficials, rètols i topònims

En la programació musical per a alumnes d'Educació Primària i Secundària prevista pel Palau de la Música Valenciana, no s'observava cap fullet en valencià, una qüestió que va ser comunicada davant el palau esmentat i sobre la qual no hem rebut cap resposta.

Els fets relacionats van donar lloc a l'admissió de la queixa núm. 030715, en considerar que reunia els requisits establits en els articles 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

A fi de contrastar les al·legacions formulades per la persona interessada, vam sol·licitar a la Direcció General de Política Lingüística i Patrimoni Cultural, informació sobre els fets exposats per la promotora de la queixa.

La comunicació rebuda de l'Organisme Autònom Municipal ens informava que “venia programant una sèrie de concerts didàctics per a escolars, que tenen com a objecte introduir els alumnes en l'educació musical, però que en la plantilla del Palau de la Música no existia personal qualificat per a la producció d'esta activitat que es denomina “Audicions Escolars” i va ser necessari contractar esta producció a una empresa externa al Centre perquè analitzara els continguts mitjançant les dades resultants d'una enquesta realitzada a tots els escolars i professors assistents. Tot això va ser coordinat i supervisat pel servei d'Educació de l'Ajuntament de València.

Per a les “Audicions Escolars” de l'any pròxim, es van discutir els continguts abans de l'estiu, i s'havia tancat i firmat el contracte. En estes es van canviar els objectius, es van modernitzar i es va ampliar l'abast i la varietat de les músiques utilitzades, i també es va editar la programació en valencià. En conseqüència, vam cessar les nostres actuacions.

La retolació exclusivament en castellà dels panells informatius de l'exposició “la Llum dels Imatges” a Orihuela va ser denunciada per diversos professors de les Facultats de Filosofia i Lletres de les Universitats d'Alacant i València, en la queixa núm. 031226, la tramitació ordinària de la qual està pendent de concloure. En esta queixa exposaven que la retolació de l'exposició “Semblants de la vida” de la Llum dels Imatges, que han convertit la ciutat d'Orihuela en un centre cultural, històric i artístic de primera

magnitud a la Comunitat Valenciana, no incorporava, ni en els pals de senyalització dels monuments ni en els museus de la ciutat, cap text en valencià.

L'Ajuntament d'Orihuela, segons la comunicació rebuda, va encarregar a una empresa de senyalització que incorporara alguns textos en valencià, després d'haver realitzat gestions davant el servei de traduccions de la Universitat d'Alacant i l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, i finalment davant el Servei d'Assessorament Lingüístic i Traducció, perquè adaptara els textos requerits.

Ens vam dirigir a la Direcció General de Promoció Cultural per demanar informació suficient sobre les al·legacions de l'autor de la queixa núm. 030168, respecte de l'incompliment de la legislació vigent sobre l'ús del valencià en el Museu Segle XIX del Convent del Carme de València.

La comunicació rebuda de la Direcció General d'Innovació Educativa i Política Lingüística, que va ser posada de manifest a l'autor de la queixa, va possibilitar el tancament i l'arxivament de l'expedient, en no observar una actuació pública irregular que justificara la continuació de les nostres actuacions.

La queixa núm. 021668, de la qual informàvem en el nostre anterior Informe a les Corts Valencianes (pàg. 773), respecte de l'incompliment de la legislació sobre l'ús del valencià, en excloure esta llengua de la senyalització i la toponímia històrica i oficial en valencià, va ser finalment resolta en informar-nos l'Ajuntament d'Elx que, d'acord amb la nostra petició, Promocions i Iniciatives Municipals d'Elx S.A. (PIMESA) havia consensuat amb els tècnics del departament de Conservació i Manteniment de Carreteres de la Diputació Provincial d'Alacant una proposta de nova retolació de la senyalització vertical informativa, que inclou la informació tant en castellà com en valencià, o bé, exclusivament en valencià en aquells casos que per raons de seguretat vial no resultara aconsellable duplicar la informació.

3. Actitud negativa envers persones que usen el valencià

Diversos escrits, acumulats a la queixa núm. 031186, informaven sobre el que va ocórrer en l'Ajuntament d'Alcúdia (València) durant la junta realitzada per este Consistori per a dur a terme els actes d'ocupació del projecte de la depuradora, i en la qual, segons notícies aparegudes el dia 24 de setembre en el diari *Levante*, la representant de la Conselleria d'Infraestructures i Transports en esta Comissió va tenir una actitud negativa amb una de les persones allí presents, a la qual va contestar en anglés pel fet d'usar aquella el valencià.

La tramitació ordinària de l'expedient, en la data de tancament del present Informe anual, no ha conclòs, en l'espera de les al·legacions que, si escau, formulen els interessats a les comunicacions rebudes de les administracions afectades.

Un veí de Crevillent (Alacant) denunciava en la queixa núm. 031614 que en la seu de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, a Orihuela, es prohibia l'ús del valencià en llocs públics, com ara la cafeteria.

La Universitat Miguel Hernández posava de manifest en el seu informe les distintes actuacions que en matèria de promoció i normalització de l'ús del valencià estava realitzant en els últims temps, entre les quals destaquen els programes d'activitats lingüístiques d'extensió universitària, de formació del personal, cursos d'estiu, etc., unes activitats que són gratuïtes per al personal de la Universitat i subvencionades i reconegudes com de lliure elecció per als estudiants. En el mateix sentit, la Universitat participa, juntament amb la resta d'universitats de la Comunitat, en l'edició de la revista *Gripau*, dirigida a estudiants de secundària, que pretén la normalització lingüística en este àmbit.

Així mateix, la Universitat negava que s'haguera prohibit o dificultat l'ús del valencià en els seus espais públics, ni que s'adoptaren mesures d'este tipus en els serveis prestats en règim de concessió administrativa, com és el cas de la cafeteria.

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, per la qual cosa, en la data de tancament d'este Informe, encara no ha conclòs la tramitació ordinària de l'expedient.

X. QUEIXES RELATIVES A ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ PÚBLICA

Introducció

En este capítol analitzem aquelles queixes que aborden distintes facetes de l'actuació administrativa i que han pogut lesionar distints drets fonamentals dels ciutadans, la defensa dels quals té encomanada el Síndic de Greuges, com a Alt Comissionat de les Corts Valencianes per a vetlar pel recte compliment dels drets i les llibertats compresos en el Títol I de la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

En este apartat, els ciutadans valencians van formular davant esta Institució 185 queixes, més del doble de les 77 presentades el 2002, les quals poden ser classificades en distints epígrafs: Justícia i Administracions Públiques, Obres Públiques, Estrangeria, Agricultura, Cultura, Educació i Esport, Assistència Jurídica, Col·legis Professionals, Transports, Indústria, Ocupació i Consum. Del conjunt de queixes hem volgut ressenyar les referides a pensions per a presos com a conseqüència de la Guerra Civil, diverses relatives a actuacions expropiatòries, la referida a determinades obres que cal realitzar en el mont Benacantil d'Alacant, una amb relació al Pla Hidrològic Nacional, unes altres sobre instal·lacions elèctriques; en matèria d'ocupació deixem constància d'actuacions sobre la gestió de subvencions o la intermediació laboral, i en Consum, del criteri de la Institució sobre les facultats sancionadores de l'administració. També ressenyem una queixa relativa a l'exercici de la prostitució.

1. JUSTÍCIA I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

El president de Veterans de l'Exèrcit de la República de la Comunitat Valenciana sol·licitava, en la queixa que va quedar registrada amb el núm. 031613, la intervenció del Síndic de Greuges perquè els valencians empresonats al final de la Guerra Civil i que havien quedat fora de les indemnitzacions previstes en la Llei de Pressupostos de l'Estat per a 1990 i 1992, en no reunir els requisits exigits en la Llei 46/1997 d'Amnistia, pogueren accedir a altres indemnitzacions a càrrec dels pressupostos de la Generalitat Valenciana.

L'eix de la queixa se centrava, en definitiva, en la impossibilitat d'acreditar, entre altres requisits, la privació de llibertat per actes d'intencionalitat política per temps superior a 3 anys, a causa del temps transcorregut, per la qual cosa suggerien la necessitat que el Govern valencià realitzara una actuació similar a la portada a terme per la Generalitat de Catalunya, consistent en la firma d'un Conveni amb el Ministeri de Defensa per a facilitar la recerca d'informació en l'Arxiu Militar de Guadalajara, ja que la Generalitat Valenciana estava elaborant un cens perquè aquells que tingueren la condició política de valencians, compliren els requisits previstos en la Llei 46/1997 d'Amnistia i no perceberen cap indemnització, a l'empara de la Disposició addicional 18 de les Lleis de Pressupostos de l'Estat de 1990 i 1992, pogueren ser beneficiaris d'una indemnització a càrrec dels Pressupostos de la Generalitat Valenciana.

D'altra banda, es queixaven del fet que fóra necessari acreditar tres o més anys de privació de llibertat, quan altres Comunitats Autònomes indemnitzen en proporció als mesos que han patit privació de llibertat, sense necessitat que fóra més de 3 anys.

Vam considerar que la queixa reunia els requisits establits i la vam admetre, i en vam donar trasllat a l'Hble. Sr. Conseller de Justícia i Administracions Públiques. La tramitació de l'expedient que ens ocupa prossegueix al tancament del present Informe Anual.

2. OBRES PÚBLIQUES

2.1. Expropiacions

En la queixa assenyalada amb el núm. 030613, relativa a la disconformitat d'una veïna de Vila-real amb les actuacions portades a terme per la Conselleria d'Infraestructures i Transports en un procediment d'expropiació per via d'urgència, es va dictar una resolució que es transcriu en l'Annex corresponent, si bé l'Administració afectada, al tancament de l'exercici corresponent a l'any 2003, no ha remés a esta Institució cap escrit en el qual manifeste expressament, de conformitat amb l'art. 29.1 de la Llei

reguladora del Síndic de Greuges, l'acceptació o no dels pronunciaments formulats en la queixa que ens ocupa.

En la nostra investigació vam haver d'analitzar diverses qüestions: la quantia de la indemnització per demèrit, que era baixa segons el parer de la interessada, el fet de no haver-se valorat el mur que actua com a límit de la finca, els danys causats per la inhalació d'una canonada de reg en la part no expropiada amb pèrdua de fruiters i trencament d'un mur, l'emissió de dos fulls d'apreciació per la interessada sense que haja obtingut resposta i si esqueia l'abonament d'interessos.

Durant la tramitació de l'expedient, l'administració va emetre el seu full d'apreciació i va respondre a totes les al·legacions formulades. A més, es va subscriure un acta d'avinença acceptant la quantitat oferida en concepte de valor del terreny i danys ocasionats per l'expropiació. A pesar d'això la interessada va entendre que quedava pendent la indemnització per la pèrdua de fruiters, els quals es van assecar en no poder accedir a estos a causa de la realització de la rasa per a la instal·lació de la canonada, com també l'abonament dels interessos a causa del retard en el pagament del preu.

En la resolució a què s'ha fet referència, vam examinar la Llei d'expropiació forçosa i vam arribar a la conclusió que la firma de l'acta d'avinença no significa la renúncia a drets, com pot ser el relatiu a la pèrdua dels fruiters. D'altra banda, es van analitzar els supòsits d'import d'interessos, i es va comprovar que l'administració havia dilatat més de 6 mesos l'ocupació de la finca, per la qual cosa, en no intervenir culpa per part de la ciutadana en esta demora, vam entendre que caldria atendre als interessos generats. Ens trobem pendents que l'administració manifeste o no la seua conformitat amb el nostre parer.

De la mateixa manera, estem pendents que la Diputació Provincial de València manifeste expressament l'acceptació o, si escau, les raons que l'assistixen respecte de la resolució, en forma de suggeriment, que esta Institució va realitzar amb motiu de la queixa núm. 030682 en la qual es manifestava el descontentament de la seua autora amb el rebuig de l'Administració afectada a abonar-li el preu just amb interessos, consignat en un expedient d'expropiació, corresponent al Projecte de Descontaminació de l'Albufera Col·lector Oest.

Tot i que la qüestió estudiada ací també tenia relació amb els interessos en un supòsit d'expropiació, els fets que els posaven de manifest eren distints. Ara feien referència a l'acreditació de la titularitat de l'immoble, i s'han posat de manifest uns suposats errors en una escriptura de propietat.

Som conscients que totes les qüestions relatives a la propietat i altres drets reals —entre estes, la demostració de la propietat d'una determinada finca expropiada—, són competència exclusiva dels jutjats i tribunals de l'ordre jurisdiccional civil, però a pesar d'això vam considerar que, una vegada acreditat l'error, l'Administració havia d'esmenar-lo amb l'abonament del preu just i els interessos conformes amb la realitat.

En la queixa núm. 022209 de la qual vam informar en l'Informe corresponent a l'any 2002 (Informe Anual 2002, pàg. 723) es va dictar la resolució que figura en el

corresponent Annex. El motiu de la queixa va ser la denúncia d'una ciutadana amb relació a les obres del tramvia El Campello-Alacant, que, segons la interessada van donar lloc a la invasió de terrenys de la seua propietat per a la col·locació de vies i suports per a la catenària. Denunciava que l'administració havia actuat per la via de fet.

Per la nostra banda, vam sol·licitar informes a l'Ajuntament del Campello i a la Conselleria, aleshores, d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports. Vam constatar diversos defectes en la tramitació de l'expedient expropiatori, com ara que la interessada no estava inclosa en la relació d'afectats o que l'ocupació dels terrenys no va ser prèvia a estendre les actes, sinó posterior, de manera que es va produir l'ocupació d'un bé sense cap compensació, de manera que es contravenia el que disposa l'article 33.3 de la Constitució. I no solament este precepte, sinó els relatius a la producció dels actes administratius, amb la qual cosa vam analitzar les normes jurídiques que proscriuen la via de fet i vam concloure recomanant a l'administració l'aplicació rigorosa de les normes esmentades, cosa que va acceptar.

2.2. Obres públiques

La denominada Plataforma “Salvem el Benacantil” denunciava en la queixa registrada amb el núm. 030021 la incidència que el túnel projectat en el mont Benacantil per a la penetració del tramvia tindria sobre la declaració de Bé d'Interés Cultural del Castell de Sta. Bàrbara.

A l'Excm. Ajuntament d'Alacant i a les Conselleries d'Obres Públiques, Urbanisme i Transports i de Cultura, Educació i Esport vam demanar informes i els vam sol·licitar que es pronunciaren expressament sobre la compatibilitat del projecte esmentat amb la declaració de Bé d'Interès Cultural de la Fortalesa i el seu entorn.

Les comunicacions rebudes de les administracions afectades assenyalaven, succintament, que el Servei de Projectes de la Direcció General de Transports de la COPUT havia redactat en l'any 2000 el “Projecte Bàsic del Tramvia d'Alacant”, va servir de guia per a la redacció dels projectes constructius de la “Primera Fase de la Xarxa Tramviària d'Alacant”, i que va ser objecte de publicitat en el *Butlletí Oficial de l'Estat* el 8 de juliol de 2000. Una vegada finalitzada esta fase, es va emetre el 4 de juny de 2002 la resolució sobre els tràmits de l'Informe Oficial d'Organismes i Informació Pública del Projecte Bàsic del Tramvia d'Alacant en el qual es va preveure la necessitat de realitzar un segon Projecte Bàsic per al “Subtram Estació RENFE-Museu Arqueològic”, tenint en compte les modificacions de traçat en este subtram. Este segon projecte bàsic es va redactar al març de 2002, i es va exposar a informació pública en el BOE de 31 de juliol de 2002. La Conselleria de Medi Ambient va emetre informe un favorable a este en data 7 de novembre de 2002, i per la possible afecció del projecte al “Pla Especial de Protecció de l'Entorn del Castell de Santa Bàrbara d'Alacant”, la Conselleria de Cultura i d'Educació va emetre informe favorable el 25 d'abril de 2003, amb data d'entrada en la COPUT de 13 de maig de 2003. En este informe s'assenyalava que després de l'oportú examen, el primer que es va realitzar de l'esmentat document, es va comprovar que les obres previstes no se situaven en la zona proposada com l'entorn

del mont Benacantil i es feia referència a la legislació patrimonial, de manera que quedava fora d'afecció qualsevol element patrimonial catalogat fins la data.

D'acord amb el que hem exposat en l'apartat anterior, es va proposar que la Direcció General emetera informe favorable, en donara trasllat a la Direcció General de Transports de la Conselleria d'Obres Públiques de la Generalitat Valenciana perquè en prenguera coneixement i als efectes oportuns.

La Direcció General de Patrimoni Artístic va assumir en la seua integritat l'informe tècnic favorable dels Serveis Tècnics; si bé, com és obvi, les obres que constituïen l'objecte de l'informe de la Conselleria de Cultura i Educació no es van iniciar, fins rebre l'informe de Conselleria d'Obres Públiques de la Generalitat, que va ser igualment favorable.

Es va procedir referent a això, i es va considerar que en discórrer el projecte de tramvia de forma subterrània, es reduïa l'afecció al paisatge i al patrimoni de l'entorn del Castell de Santa Bàrbara en el mont Benacantil, i assenyalava que les obres havien de fer-se a cel obert i que calia que obtingueren prèviament informe favorable de la Conselleria de Cultura.

La Direcció General de Patrimoni, per la seua banda, va emetre un informe favorable per entendre, després de fer-ne l'oportú examen, que les obres previstes no se situaven en la zona proposada com l'entorn del mont Benacantil i quedava fora d'afecció qualsevol element patrimonial catalogat, per la qual cosa, en conseqüència, va emetre un informe favorable i va donar l'oportú trasllat a la Direcció General de Transports de la Conselleria d'Obres Públiques de la Generalitat Valenciana.

Vam donar per conclosa la nostra investigació en no observar una actuació pública vulneradora dels drets i llibertats reconeguts en el Títol I de la Constitució espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

El portaveu de la Plataforma Veïnal "Pla del Maña", manifestava en la queixa núm. 030220 la seua disconformitat amb la construcció prevista d'un macroembassament a la localitat de Monòver, amb motiu del transvasament de l'Ebre, per la qual cosa semblava dins el Pla Hidrològic Nacional, ja que els informes tècnics de què disposen descartaven este emplaçament per l'elevada permeabilitat del sòl.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades per esta ciutadana, ens vam dirigir a la Conselleria de Medi Ambient i a la Conselleria d'Obres, Urbanisme i Transport per sol·licitar un informe sobre això.

Amb relació a la queixa de referència, i responent a la nostra petició, la COPUT va informar que el Ministeri de Medi Ambient havia emés la "Memòria-Resum per a l'avaluació d'impacte ambiental del Projecte de transferències autoritzades per la llei del Pla Hidrològic Nacional", un document en el qual apareix l'embassament d'Azorín com una de les distintes alternatives estudiades per a portar a terme la regulació dels volums d'aigua transferits. Esta alternativa es planteja entre d'altres, com són la solució Marquesat, l'embassament de Tous o altres alternatives.

En este document s'indica que l'embassament d'Azorín se situa en el terme municipal de Monòver prop de la població de la Romana amb làmina d'aigua a la cota 515 aprox., i s'assenyala que la seua viabilitat ha de ser confirmada mitjançant una anàlisi més detallada. En este sentit s'indica que “ateses les característiques geològiques i morfològiques de la tancada es planteja com més adequada una presa de materials solts... Els majors dubtes es plantegen sobre l'estanqueïtat del vas... per això es requereix realitzar les adequades investigacions de detall per a verificar la viabilitat de l'obra”. Finalment s'afirma que “este embassament no ocasiona afeccions sobre espais de la Xarxa Natura 2000 ni espais naturals protegits... i podria, com a avantatge addicional a la seua funcionalitat hidràulica, formar una àrea ambiental i recreativa d'indubtable interès per a la comarca”.

La Conselleria de Medi Ambient informava en la seua comunicació que era la informació de què disposava el document remès pel director general de Qualitat i Avaluació Ambiental del Ministeri de Medi Ambient sota l'epígraf: “Memòria-Resum per a l'avaluació d'impacte ambiental del projecte de transferències autoritzades per la Llei del Pla Hidrològic Nacional” i datat a Madrid al setembre de 2002.

En este, en les pàgines 45, 53, 55 i 56, indica textualment: “(...) Al seu torn, les possibilitats de connexió es multipliquen segons on es materialitze finalment la regulació addicional de la transferència. En este sentit, a les possibilitats ja assenyalades aigües amunt d'este tram (solució Marquesat, embassament de Tous o altres alternatives), cal afegir una nova alternativa en el tram que ara es descriu: l'embassament d'Azorín, situat al terme municipal de Monòver.

En conseqüència, assenyala una alternativa o possibilitat més que cal estudiar i que actualment “no està decidit on se situarà definitivament l'embassament de regulació de les aigües del transvasament.”

Assenyalava així mateix que en no haver estat redactats els estudis d'impacte ambiental, en conseqüència, no s'havia adoptat cap resolució referent a això, ni s'havia definit encara el traçat.

Després d'un detallat estudi del contingut dels dos informes administratius, sol·licitats a la COPUT i a la Conselleria de Medi Ambient perquè ens precisaren de forma detallada i actualitzada l'estat de la qüestió objecte d'este expedient, va resultar constatable que, segons la Conselleria de Medi Ambient se'ns va manifestar amb data 21 de març de 2003: “actualment no esta decidit on se situarà definitivament l'embassament de regulació de les aigües del transvasament.

Els estudis d'impacte ambiental encara no s'han redactat i en conseqüència no s'ha adoptat cap resolució referent a això, ni s'ha definit encara el traçat”.

Davant d'això i ateses les circumstàncies que concorren hui, ens resulta impossible continuar amb les actuacions iniciades en este expedient, si bé, vam comunicar a l'interessat que si posteriorment ens assabentàvem d'alguna actuació administrativa referent a això o se'ls practicara alguna notificació relacionada amb els fets de referència

que consideraren lesiva als seus drets constitucionals, de nou podrien sol·licitar la intervenció d'esta Institució presentant-nos el corresponent escrit de queixa.

El president de l'Associació de Veïns de Benimamet va dirigir un escrit a esta Institució en el qual exposava la seua disconformitat amb la construcció d'un pas per als vianants elevat en el Camí Nou de Paterna i que havia significat per als veïns de l'entorn una violació de la seua intimitat per la proximitat de la construcció en qüestió respecte de les seues cases. Així mateix, ens indicava que es produïa, segons el seu parer, una alteració de la seguretat ciutadana amb la instal·lació del referit pas elevat.

També ens manifestava que, a pesar del temps transcorregut no havia rebut cap resposta referent a això. La queixa va quedar registrada amb el núm. 030228 i una vegada determinada la seua admissió vam dirigir un ofici a l'Excm. Ajuntament de València a fi que remetera informació suficient sobre les circumstàncies concurrents en el supòsit i en concret, perquè remetera:

- Còpia de la llicència d'obres concedida a este efecte.
- Informe sobre la valoració de les solucions tècniques plantejades pels veïns per a minorar les molèsties i els inconvenients denunciats (col·locació de pantalles opaques, restricció de l'ús pels veïns residents).

Ens vam dirigir a la Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transport i els vam sol·licitar còpia de la llicència d'obres i informe sobre la valoració de les solucions tècniques plantejades pels veïns per a minorar les molèsties i els inconvenients denunciats (col·locació de pantalles opaques, restricció de l'ús pels veïns residents).

Del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per les administracions afectades no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris del firmant de la queixa.

I, en este sentit, la Conselleria d'Infraestructures i Transports de la Generalitat Valenciana va emetre un informe de data 20 d'abril de 2003, del qual es desprenien les següents qüestions: “durant el període d'al·legacions al projecte, l'Associació de Veïns de Benimamet, mitjançant escrit de 26 de gener de 1999, afirmava que “el restabliment del pas per als vianants per l'actual carretera de Paterna en l'encreuament amb les vies, es fa en subterrani, mitjançant unes escales. Creiem que això és inadequat, ja que, a causa de la situació apartada d'esta zona, i la poca població i transeünts, seria un focus d'inseguretat. Sol·licitem que es realitze un pas elevat, amb rampa per a ciclistes. Esta va ser la solució que vam parlar amb el director general de Transports, en una reunió que vam mantenir amb ell el passat 18 de gener, i vam estar d'acord que era la millor solució.”

El referit informe de la Conselleria insistia que “els problemes d'inseguretat ciutadana no poden vincular-se amb la construcció de la passarel·la per als vianants que ens ocupa, i els recordava que el principal argument esgrimit per esta Associació per a rebutjar el pas inferior per als vianants que preveia el Projecte Bàsic, i sol·licitar un pas

per als vianants elevat amb rampes, va ser que este pas inferior seria un focus d'inseguretat, i que, en qualsevol cas, la competència amb relació a estos no correspon a este Organisme. D'altra banda, i com que l'objecte de la passarel·la és el de propiciar el trànsit per als vianants entre un costat i l'altre del ferrocarril com a conseqüència de la clausura del pas a nivell existent, de manera que comporta una evident millora de la seguretat tant per als vianants com viària i ferroviària. Quant a la conveniència de col·locar panells protectors en la passarel·la per a evitar que la visual permeta observar jardins i terrasses d'immobles confrontants, cal indicar que la col·locació de tancaments mitjançant panells podria implicar un agreujament de la condició d'inseguretat de l'entorn, a més de fomentar els actes vandàlics, com s'ha pogut comprovar en altres passarel·les de similars característiques i entorn.”

Conseqüentment, després d'informar de les nostres actuacions a l'Associació de Veïns de Benimaclet, vam tancar i arxivar l'expedient.

3. INDÚSTRIA

La queixa de la qual informem seguidament, la núm. 030663, va ser formulada per un ciutadà que ens comunicava els danys que Iberdrola estava produint en la seua finca en podar els garrofers que hi havia. Segons l'informe que ens va remetre el Servei Territorial d'Indústria de València, esta poda es feia amb empara en la norma que obliga a la tala d'arbres que constitueixen un perill per a la conservació de la línia.

No obstant això, l'interessat en les seues al·legacions posava de manifest que la poda no es realitzava en les millors condicions i, a més, les restes d'esta i la neteja no la feia l'empresa elèctrica. Esta observació també la realitzava l'administració. Així doncs, li vam recomanar en la resolució que apareix en l'annex, que vetlara perquè les empreses concessionàries compliren amb les seues obligacions i, en cas de no fer-ho adequadament, que es prengueren les mesures oportunes per a compensar els particulars dels danys ocasionats. No s'ha rebut contestació en el moment de redactar este Informe.

En la queixa núm. 031530, en tramitació, es qüestionava l'aprovació del projecte d'execució, autorització administrativa i la declaració en concret d'utilitat pública de la LA/ST (20 Kv) subestació Elx-La Regalia en el terme municipal d'Elx, i el projecte LLAT (20 kv) La Regalia-Polígon L.A. que dona continuïtat a l'anterior per l'ocupació dels terrenys propietat de l'autor de la queixa, com també la servitud que l'afecta. La disconformitat de l'interessat estava produïda pel fet que estava actualment garantit el subministrament elèctric per Iberdrola, i no entenien perquè calia realitzar altres concessions a Hidrocantábrico.

4. OCUPACIÓ

El representant d'una societat de responsabilitat limitada manifestava en la queixa núm. 031372 que, al moment oportú, li va ser denegada una subvenció per a foment de l'ocupació per contractació indefinida d'un treballador minusvàlid. Una vegada interposat el recurs contenciós-administratiu va obtenir sentència favorable a les seues pretensions, dictada el 10 d'abril de 2003 per la Secció Tercera de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, sense que fins al moment de presentar la queixa li haguera estat abonat l'import de la subvenció.

Amb l'objecte de contrastar les alegacions formulades per este ciutadà, després de determinar el Síndic de Greuges la seua admissió, vam demanar informe a la Direcció Territorial d'Ocupació i Treball de València a fi de contrastar les afirmacions de l'interessat, i vam resoldre l'expedient ja que de la comunicació rebuda es constata que l'Administració afectada havia donat solució a la qüestió plantejada, i va pagar la subvenció.

En l'Informe a les Corts Valencianes corresponent a l'any 2002 (Informe Any 2002, pàg. 814) vam informar de la queixa núm. 021774, que va finalitzar amb un suggeriment a la Direcció Territorial d'Ocupació i Treball de València.

Va ser tramitada amb relació a la sol·licitud d'una subvenció d'autoocupació i la seua denegació, per no estar al corrent de les seues obligacions tributàries de caràcter estatal l'interessat, segons la certificació de l'Agència Estatal d'administració Tributària que va aportar. No obstant això, posteriorment i una vegada denegada la subvenció es va constatar que l'Agència s'havia equivocat en la certificació emesa i que l'interessat sí que estava al corrent en les seues obligacions tributàries.

En la resolució vam suggerir a l'Administració que revisara d'ofici l'acte administratiu que va denegar l'ajuda, atés que es donaven tots els requisits exigits legalment per a això. El nostre parer va ser acceptat.

La recomanació formulada per esta Institució amb motiu de la queixa núm. 021834 (pàg. 814, Informe Anual 2002) es reproduïx en l'annex. La interessada es trobava inscrita com a demandant d'ocupació en una oficina del SERVEF, quan en determinada ocasió va acudir a renovar la seua inscripció i li van comunicar verbalment que havia estat sancionada amb pèrdua d'antiguitat per no haver-se presentat a determinats cursos formatius per als quals va ser convocada.

Vam constatar que per a imposar esta sanció s'havien obviat totes les formes, els tràmits i els procediments exigits en la legislació per a la producció d'actes administratius i no vam poder estar-nos de recomanar que es compliren els terminis i es comunicara de la forma adequada la sanció per a garantir els drets de la ciutadana. L'Administració ens va comunicar que havia deixat sense efecte la baixa com a demandant d'ocupació.

5. CONSUM

Les queixes 030016 i 030078, entre d'altres, plantejaven queixes dels consumidors per diferències amb distintes empreses, un concessionari de vehicles i una empresa de telefonia en este cas concret. En no haver-se pogut solucionar satisfactòriament les diferències, els particulars van acudir als Serveis Territorials de Consum on es va tramitar l'expedient corresponent.

En estos dos casos i en uns altres mes anàlegs, l'expedient va ser conclòs perquè les empreses denunciades no havien formalitzat conveni arbitral, i la submissió de la Junta Arbitral de Consum va ser voluntària.

Tenint en compte això anterior, vam dictar resolucions de les quals informem en l'Annex corresponent. En estes realitzem una anàlisi de les actuacions portades a terme per l'administració en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, i constatem com, davant les denúncies d'aquells, s'oferix la possibilitat d'acudir a l'arbitratge i, com que este és voluntari, si l'empresa el rebutja, al consumidor no li queda una altra via que la judicial. Segons el nostre parer, l'ordenament jurídic oferix a l'administració més facultats que la merament intermediadora i, així, sense perjudicar les conductes i circumstàncies concretes de cada cas, sí que li vam recomanar que valorara la possibilitat d'instruir expedients sancionadors, una possibilitat amb la qual es va mostrar conforme amb la resposta donada a la recomanació.

6. PROSTITUCIÓ

L'exercici de la prostitució a la Carretera Nacional 332, en el terme municipal de l'Alfàs del Pi, i la proliferació de locals destinats a contactes i/o pràctiques eròtiques, va donar lloc a la queixa núm. 031000, subscripta per un empresari hotelier l'activitat del qual es veia perjudicada per la circumstància descrita.

L'expedient va concloure en rebre la comunicació requerida per esta Institució a l'Ajuntament d'esta localitat, i va informar de l'aprovació d'una ordenança municipal, aprovada en sessió ordinària de l'Ajuntament-Ple amb data 27/11/03, per la qual cosa, en síntesi, es prohibix en tot el terme municipal l'obertura de locals per a l'exercici, amb caràcter gratuït o remunerat de prestació de serveis eròticosexuals, massatges, cabines fosques, clubs i s'establix un règim transitori per a les activitats degudament legalitzades d'este tipus i eradicació de les no legalitzades.

XI. QUEIXES NO ADMESSES I CAUSES

Introducció

Com ja 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 i favorable, en cas de dubte, a admetre-les.

Al llarg de l'any 2003 la Institució no va admetre a tràmit 126 queixes, a més d'unes altres 82 que van ser arxivades davant la impossibilitat d'iniciar les investigacions corresponents, en no aportar els interessats les dades que els havíem sol·licitat.

La decisió de la Institució de no iniciar una investigació sobre algunes queixes obeïx, en uns casos, al fet que aquelles no reuniten els requisits formals o els objectius suficients per a iniciar una investigació, i en d'altres, al fet que des de la seua formulació es constata la inexistència d'una actuació pública irregular que justifique la intervenció del Síndic de Greuges.

Informem 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 no van ser admeses 11 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 assumptes de la seua competència.”

És per això que no vam poder admetre aquelles queixes que van ser formulades per membres de governs municipals o 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, directors, claustre de professors, consell escolar, etc., no van ser admeses pels mateixos motius que acabem d'exposar.

Conseqüentment amb el que hem dit més amunt, vam determinar no admetre les queixes següents:

- Queixa 030242, subscripta per un regidor del Bloc Nacionalista Valencià, referent a repetides sol·licituds d'informació sobre la dotació i infraestructura, que no ha estat facilitada per un ajuntament.
- Queixa 030257, plantejada pel portaveu del Grup del Partit Popular en una localitat valenciana en la qual feien constar la seua disconformitat amb un decret de l'ajuntament per a l'adquisició d'una enregistradora telefònica.
- Queixa 030421, en la qual un alcalde-president d'un ajuntament denunciava la immediata instal·lació d'una línia d'alta tensió sobre el municipi, a la qual cosa s'oposava el consistori.
- Queixa 030441 relativa a l'oposició per part de la Corporació Municipal de la instal·lació d'una línia d'alta tensió sobre un municipi, presentada per l'alcalde-president d'un ajuntament.
- Queixa 030695 en la qual un professor d'un IES, mostrava la seua disconformitat amb la forma d'impartir una matèria.
- Queixa 030707, firmada pel director d'un IES en què manifestava la seua disconformitat amb la decisió de la Conselleria d'Educació de suprimir alguns itineraris de Batxillerat en línia en valencià.

- Queixa 031314, en la qual un regidor del Partit Socialista Obrer Espanyol manifestava que no es respectava la formativa urbanística quant al sòl destinat a habitatges de protecció oficial.
- Queixa 031336, en què el director d'un IES sol·licitava l'avaluació d'una professora amb la finalitat de determinar la seua capacitat per a la docència.
- Queixa 031630, 031637, 031640 i acumulades, subscrietes per alcaldes de diverses poblacions, en què denunciaven la reducció progressiva dels pressupostos destinats a gestió i execució del Pla de Mesures d'Inserció Social portada a terme per la Generalitat.

2. Queixes extemporànies

Per este motiu no es van admetre 7 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, i en esta situació es trobaven les queixes referenciades amb els números: 030344, 030451, 030596, 031170, 031348, 031568, 031618.

3. Assumptes *sub iudice*

En un total de 22 queixes es va donar la circumstància d'haver estat resoltes en els tribunals de justícia o estar pendents de resolució judicial, per la qual cosa no van ser admeses, 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, de 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 i que, de conformitat amb l'art. 17.2 de la Llei reguladora d'esta Institució, el Síndic no pot entrar en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent una resolució administrativa o judicial definitiva, i ha de suspendre-la si, una vegada iniciada la seua actuació, s'interposa una denúncia, querella o demanda per una persona interessada.

Per este motiu vam determinar no admetre les queixes següents, en les quals es van apreciar estes circumstàncies:

030004, 030137, 030148, 030188, 030290, 030297, 030331, 030345, 030383, 030391, 030440, 030465, 030606, 030695, 030853, 030932, 031123, 031196, 031234, 031258, 031269, 031598.

4. Queixes sobre qüestions juridicoprivades

Durant l'any 2003 es van presentar en esta Institució 23 queixes en les quals 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, i per això la causa d'inadmissió va ser doble. Estes queixes estaven referides, fonamentalment, a discrepàncies amb entitats financeres, problemes interns de distintes 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:

030009, 030039, 030050, 030073, 030081, 030108, 030123, 030185, 030263, 030436, 030437, 030446, 030457, 030639, 030729, 030777, 030832, 030864, 031036, 031225, 031242, 031573, 031593.

A tots els promotors d'estes queixes no admeses, 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 satisfer les seues pretensions.

5. Inexistència de pretensió concreta

En este epígraf informem sobre aquells escrits que, per no constituir una queixa concreta o per reflectir opinions o declaracions generals, sense cap delimitació de fets susceptibles de ser investigats, no van ser admeses a tràmit, i que relacionem a continuació:

030042, 030166, 031252.

6. Inexistència d'actuació administrativa prèvia

En este bloc informem sobre aquelles queixes, la inadmissió de les quals va venir determinada pel fet que, ara no s'havia sol·licitat de l'Administració pública l'actuació objecte de les queixes, ara no havia transcorregut suficient temps perquè aquella poguera resoldre, per la qual cosa faltava l'element objectiu de l'actuació pública, per acció o per omissió, perquè el Síndic de Greuges poguera realitzar la seua funció de supervisió. Per això vam indicar als promotors de les queixes la nostra impossibilitat d'intervenir fins que l'administració pública afectada no haja resolt expressament les qüestions plantejades o fins que es produïsqen retards excessius i injustificats, o qualsevol altre tipus d'actuació irregular.

Esta causa d'inadmissió es va observar en les queixes número: 030020, 030258, 030262, 030282, 030610, 031073, 031087, 031125, 031325, 031414, 031466.

7. Manca de fonament de les queixes o inexistència d'irregularitat administrativa

En este apartat incloem aquelles queixes en les quals no vam observar una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges, i en les quals 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 no admeses per esta causa van ser les següents:

030155, 030164, 030165, 030177, 030217, 030266, 030373, 030479, 030515, 030618, 030623, 030666, 030672, 030681, 030723, 030831, 030890, 030906, 030949, 030951 i 030959, 030974, 031011, 031051, 031073, 031087, 031125, 031133, 031256, 031262, 031280, 031320, 031360, 031413, 031414, 031491, 031503, 031504, 031605.

8. 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, i d'aquelles altres els promotors de les quals van manifestar expressament la seua voluntat de desistir d'estes abans que ens haguérem pronunciat sobre la seua admissió a tràmit o aquelles queixes anònimes o que prèviament havien estat admeses pel Defensor del Poble:

030095, 030122, 030139, 030193, 030212, 030244, 030252, 030275, 030281, 030288, 030308, 030367, 030374, 030398, 030400, 030417, 030418, 030430, 030433, 030487, 030550, 030577, 030602, 030611, 030631, 030635, 030641, 030660, 030667, 030684, 030693, 030694, 030705, 030711, 030712, 030714, 030724, 030780, 030795, 030800, 030812, 030860, 030923, 030927, 030929, 030971, 030980, 031018, 031021, 031053, 031056, 031120, 031122, 031126, 031204, 031212, 031222, 031337, 031362, 031388, 031396, 031410, 031419, 031425, 031474, 031477, 031493, 031497, 031500, 031501, 031555, 031586, 030466, 030896, 031049, 031264.

9. Altres supòsits d'inadmissió

Destaquem en este epígraf aquelles queixes que per distints motius no van ser admeses, i el denominador comú de les quals va ser 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 venien referides a 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:

030080, 030162, 030298, 030382, 030392, 031210, 031224, 031237, 031495,
031605.

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 no integrades en l'Administració Local, van haver de ser remeses a altres Institucions defensores dels drets i llibertats fonamentals arrellegats en el Títol I de la nostra Norma Suprema i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, al ser 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 el seu art. 13 exclou de la nostra competència, l'Administració de l'Estat en tots les seues ordes i àmbits i específicament les Administracions de Justícia i la Militar, i la competència de la qual correspon al Defensor del Poble excloent-ne 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 respecte a les queixes relatives a l'Administració de l'Estat ve delimitada pels apartats 2 i 3 dels art. 12 i 14 de la Llei 11/1988, en concordança amb la Llei 36/1985, de 6 de novembre en què es regulen les relacions del Defensor del Poble i les figures semblants de les distintes comunitats autònomes.

En conseqüència, les funcions desenvolupades respecte d'això pel Síndic de Greuges se centren en l'assessorament i informació directa al ciutadà que es dirigix a esta Institució per a rebre informació a fi de presentar una denúncia davant de tals Administracions, rebre la seua queixa i una vegada qualificada, es remesa al Defensor del Poble.

A continuació, en el procés de tramitació de l'expedient, es mantenen relacions de coordinació, rebent-se 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 seua ulterior remissió al Defensor del Poble, al quedar resoltes per les gestions realitzades.

Esta situació es verifica particularment en expedients de queixa relatius a estrangeria, en les que la immediatesa i proximitat del Síndic de Greuges als fets determina que la nostra intervenció puga evitar que una eventual resolució favorable als interessos dels promoventes poguera arribar quan la seua efectivitat pràctica quedara anul·lada a l'haver-se acordat l'expulsió, per exemple, dels interessats.

En este sentit, han sigut 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, ONGs i Subdelegacions del Govern a fi de contribuir a l'agilització dels procediments sobre residència i treball, reagrupació familiar, visats, etc., així com a millorar les infraestructures de les distintes 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 2003 al Defensor del Poble o a Institucions anàlogues a fi de completar les qüestions que durant el present exercici van generar greuges als ciutadans valencians.

I en este sentit, hem dirigit les següents 322 queixes al Defensor del Poble estatal.

1. MINISTERI D'ECONOMIA I HISENDA

1.1. Economia

Queixa nº 031081, qüestions plantejades davant d'eixe Ministeri que no van ser expressament resoltes.

Queixa nº 031217, el Banc de Crèdit Agrícola reclamava un crèdit que l'interessat al·legava haver satisfet.

1.1.1. Indústria

Queixa n° 030935, anormal funcionament del subministrament elèctric a nivell industrial.

Queixa n° 031330, negativa d'una Administració Autònoma a acreditar uns carnets d'instal·lador de gas amb validesa en tot l'Estat.

1.2. Hisenda

1.2.1. Cadastre

Queixes n° 030854 i 030855, construcció de tanca en part d'una finca comuna i indivisa, realitzat per un dels seus copropietaris.

Queixes n° 030101, 030973, 031116, 031539, 030768, 030829, 030622, sobre alteracions en finques que no venien reflectides en el cadastre.

Queixes n° 030277 i 031076, divergències entre la situació cadastral real d'algunes finques i la reflectia l'IBI.

Queixa n° 031390, concreció de la línia divisòria entre dos termes municipals per al correcte delimitació de finques.

Queixa n° 030612, sobre la Gerència Territorial del Cadastre d'Alacant.

1.2.2. Tributs i Sancions

Queixa n° 030285, disconformitat amb la valoració d'una finca efectuada per una oficina tributària.

Queixa n° 030338, discrepància en relació a la tributació a efectuar per un ciutadà alemany.

Queixa n° 030501, disconformitat amb la Llei 46/2002 de 18 de desembre, que reforma parcialment l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques i per la qual es modifiquen les Lleis dels Impostos sobre Societats i sobre la Renda de No Residents en relació a la deducció per maternitat.

Queixes n° 030904, 030928, 030934 i 030798, sol·licitud de l'alçament d'un embargament executiu per disconformitat amb el deute.

Queixes n° 030512 i 031344, demanda de devolució del pagament d'un tribut per considerar-ho injust.

Queixa n° 030822, negativa a pagar una sanció.

1.2.3. Altres

Queixes nº 030097, 030156, 030208, 030406, 030438 i 030093.

2. MINISTERI D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

2.1. Educació

Queixa nº 030962, disconformitat amb l'adjudicació d'una plaça de professora d'Educació Secundària Obligatòria.

Queixes nº 031107, 031521, 031532 i 030718, demora excessiva a resoldre expedient d'homologació de títol universitari estranger.

Queixa nº 031345, disconformitat amb la no inclusió d'una Associació de Pares d'Alumnes en un registre.

Queixa nº 031600, discrepància amb els requisits exigits per a simultaniejar dos carreres universitàries en dos Universitats diferents.

Queixa nº 030815, relativa a l'homologació d'un títol d'ensenyança secundària obtingut en l'estranger.

Queixa nº 030138, facilitat d'accés de menors d'edat a videojocs amb continguts que atempten contra els drets humans.

Queixa nº 030313, relativa a disconformitat amb el contingut dels programes d'una cadena de televisió.

3. MINISTERI DE JUSTÍCIA

3.1. Disconformitat amb el contingut, actuacions i/o resolucions judicials

Queixes núm. 030003, 030060, 030187 ,030211, 030226, 030276, 030326, 030486, 030496, 030014, 030035, 030056, 030101, 030241, 030255, 030329, 030376, 030377, 030432, 030442, 030452, 030482, 030495, 030592, 030650, 030651, 030397, 030240, 030463, 030868, 030956, 030981, 031026, 031029, 031092, 031104, 031117, 031119, 031131, 031188, 031201, 031346, 031469, 031487, 031505, 031554, 030755, 030767, 030881, 030986, 031034, 031156, 031172, 031202, 031284, 031311, 031341, 031349, 031352, 031380, 031412, 031571, 031634, 031635, 030765, en les que es denunciaven, bé disconformitat amb les resolucions judicials dictades, bé irregularitats en l'actuació del jutge durant el procés judicial.

3.2. Vigilància penitenciària

Queixes n° 031023 I 030210, disconformitat amb els distints graus penitenciaris establits per a persones privades de llibertat.

Queixes n° 031113 i 031428, sol·licitaven l'indult per a persones privades de llibertat.

3.3. Registre Civil

Queixa n° 031531, interessava modificació d'inscripció.

Queixa n° 031544, busca infructuosa d'inscripció en el Registre Civil.

Queixa n° 030581, irregular funcionament del Registre Civil.

3.4. Direcció General de Registres i del Notariat

Queixa n° 030120, errors produïts en el funcionament en un Registre de la Propietat.

Queixa n° 030239, Sol·licitud de traducció a llengua valenciana del nom d'una localitat en escriptura pública inscrita en un Registre de la Propietat.

4. MINISTERI DE FOMENT

4.1. Correus

Queixes n° 030676, 030984, 031070, 031147, 031182, 031307, 031456, 031514, 030728, 030052, 030454 i 030517, disconformitat amb el funcionament del servei de correus.

Queixa n° 030504, sol·licitud de supressió de barreres arquitectòniques en oficina de Correus.

4.2. Ferrocarrils i altres mitjans de transport

Queixes n° 030908 i 031239, dificultats que patixen les persones amb minusvalideses físiques en els seus desplaçaments.

Queixes n° 030015 i 030335, sol·licitud de supressió de passos de nivell per part de RENFE.

Queixa n° 030287, funcionament anormal de RENFE.

Queixes n° 031082, 031244, 031437 i 030324, incomoditats i molèsties que produïx una autopista pròxima als domicilis o llocs de treball dels interessats.

Queixes nº 031580, 030764, 031335, 031624 i 030264, perjuís derivats de processos d'expropiació per a la construcció de carreteres o vies fèrries.

4.3. Ports

Queixa nº 030753, perjuís ocasionats per la construcció d'un port esportiu.

4.4. Altres

Queixa nº 030459, compravenda d'una Vivenda de Protecció Oficial que no es corresponia amb el projecte inicial.

5. MINISTERI DE L'INTERIOR

5.1. Centres penitenciaris

Queixes nº 031005, 031354, 031575 i 030652, sol·licitant trasllat d'un pres al centre penitenciarí més pròxim al domicili dels seus familiars.

Queixa nº 031046, pres que, a pesar de les insistents sol·licituds, no se li facilitava la documentació necessària per a la renovació del DNI.

Queixes nº 030205: 031178 i 031334, precària situació sanitària o carència d'assistència sanitària d'alguns presos.

Queixa nº 030113, presa sol·licitant major contacte amb la seua filla menor d'edat.

5.2. Agents de l'Autoritat

Queixa nº 031137, sol·licitud d'increment del nombre d'efectius policials.

Queixa nº 030775, reconeixement pòstum del mèrit d'un agent.

Queixes nº 030199, 030200, 030201 i 030202, disconformitat amb les actuacions dels Agents de la Comissaria del Cos Nacional de Policia d'una localitat, en l'atenció a dones maltractades.

Queixa nº 030607, denúncia sobre l'atenció dispensada a un ciutadà en una Comissaria de Policia.

5.3. Direcció General de Trànsit

Queixes n° 030643, 031078, 031086 I 030803, irregularitats en el funcionament de la mateixa.

5.4. Estrangeria

Queixes núm. 030173, 030250, 030260, 030305, 030215, 030295, 030294, 030340, 030368, 030369, 030404, 030448, 030449, 030489, 030492, 030494, 030585, 030586, 030587, 030678, 030727, 030716, 030158, 030709, 030866, 030920, 030924, 030963, 030964, 030996, 030997, 031009, 031014, 031015, 031028, 031054, 031079, 031206, 031208, 031233, 031290, 031297, 031298, 031305, 031389, 031429, 031433, 031434, 031435, 031520, 031623, 031625, 031636, 031639, 030790, 030792, 030793, 030813, 030840 i 030850, relatives a la demora en la resolució d'expedients de sol·licitud de permisos de residència i/o de treball.

Queixa n° 030918, discriminació pel mer fet de ser estranger, per a presentar-se a un examen.

Queixa n° 030994, discriminació, per raó de nacionalitat, a un resident de país comunitari.

Queixes n° 030697 i 031037, disconformitat amb la denegació d'asil polític.

Queixa n° 030105, precarietat de recursos materials en oficina d'estrangeria.

Queixa n° 030112, dificultats per a obtindre visat.

Queixa n° 030182, pèrdua de documentació aportada a expedient de sol·licitud de reagrupació familiar. .

5.5. DNI

Queixes n° 030032, 030051 I 030082.

5.6. Altres

Queixa n° 031085, 031199 I 030830.

6. MINISTERI DE DEFENSA

6.1. Institut Social de les Forces Armades

Queixa n° 031121, Guàrdia Civil retirat denunciava la situació en què es trobava.

Queixa n° 031270, situació d'un membre de les Forces Armades que va causar baixa laboral sense percebre cap prestació.

Queixa n° 030843, situació d'alguns excombatents de la Guerra Civil.

6.2. Altres

Queixa n° 031047, incorrecte tracte rebut per una Agent de la Guàrdia Civil.

7. MINISTERI DE TREBALL I ASSUMPTES SOCIALS

7.1. Seguretat Social

Queixes n° 030028, 030055, 030130, 030167, 030638, 030067, 030084, 030099, 030192, 030269 030320, 030323, 030439, 030453, 030510, 030525, 030536, 030676, 030679, 030708, 030710, 030957, 030960, 030988, 031316, 031356, 030823, 030899, 031248, 031296, 031319, 031462, 031483, 031496, 030754, 030824 I 031399, sobre qüestions referents a la disconformitat amb el funcionament de la Seguretat Social, el pagament de prestacions i els procediments de concessió de les mateixes.

Queixes n° 030146 I 030231, funcionament anormal d'una oficina de l'INEM.

Queixa n° 030196, sol·licitud de baixa com a representant d'una empresa a efectes de la Seguretat Social, perquè se li reconega com comercial de la mateixa.

Queixa n° 030873, impagat d'un empresari de les cotitzacions obligatòries a la Seguretat Social per treballadors a càrrec.

Queixa n° 031013, perjudicats causats per la inspecció de treball, en procés de concessió d'una prestació.

7.2. Treball

Queixa n° 030354, disconformitat amb sanció excessiva imposada per l'Administració Laboral.

Queixes n° 030412,031411 I 031442, disconformitat amb la legislació laboral.

8. MINISTERI DE SANITAT I CONSUM

8.1. Sanitat

Queixa n° 030887, denunciava la inconstitucionalitat de la legislació valenciana de sanitat i proposta d'un canvi en la Legislació Estatal que faculte la modificació de la normativa autonòmica.

Queixa n° 030683, desacord amb la jubilació anticipada que l'art. 151 de l'Estatut Jurídic del Personal Sanitari no Facultatiu contempla per a eixe personal.

8.2. Consum

Queixa n° 030969, consumidors disconformes pel servici prestat per alguns mitjans de transport.

Queixa n° 031072, frau en la firma d'un contracte.

Queixa n° 031181, rebuig a l'obligatorietat de l'assegurança del ciclomotor.

Queixa n° 030346, discrepància per l'exigència d'una companyia aèria de la sol·licitud de determinada documentació per a realitzar una gestió, atemptatòria contra el dret a la intimitat.

9. MINISTERI D'ASSUMPTES EXTERIORS

Queixa n° 030930, denegació d'una Beca de l'Agència Estatal de Cooperació Internacional encara complint els requisits exigits.

Queixes n° 031004 y 031071, sol·licitud que El Govern Espanyol ratifique el Protocol facultatiu de la Convenció contra la Tortura de l'ONU.

Queixa n° 031035, la no aplicació d'un Tractat Internacional vigent entre Espanya i Uruguai.

Queixa n° 031179, sol·licita major contundència en l'observança dels antecedents penals dels estrangers.

Queixa n° 030719, dilació a resoldre d'un Consolat

10. MINISTERI DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA

Queixes n° 031534 i 031594, contra l'Orde de tal ministeri que regula l'homologació de les reformes en vehicles.

10.1. Telecomunicacions

Queixa nº 030917, relativa a la no percepció de senyal de cap televisió.

Queixes nº 030907, 031019, 031038, 031069, 031254, 031257, 031294, 031355, 031467, 031606, 030030, 030347, 030351, 030576 i 030671, funcionament anormal de companyies telefòniques en la prestació d'un servici públic.

11. MINISTERI DE MEDI AMBIENT

11.1. Medi Ambient

Queixa nº 031552, disconformitat amb el pagament d'uns cànon d'encerclament de finques.

Queixa nº 030477, relativa a l'accés de vehicles en zona de domini públic marítim terrestre.

Queixa nº 030599, denúncia sobre acumulació de residus.

11.2. Organismes de Conca

Queixes nº 031134, 031143, 031160, 031351 i 031527, relativa a la neteja de llits i rius.

Queixa nº 031261, tracte desigual per a les dones en la seu de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer a València.

Queixa nº 030041, concessions de reg atorgades per la Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

Queixa nº 030392, qüestions relatives al servici d'aigües de reg de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer i SUMA.

Queixa nº 030721, dificultats plantejades per la Confederació Hidrogràfica del Xúquer per a consultar diversos expedients i projectes que consten en els seus arxius per a realitzar treball d'investigació històric

12. MINISTERI D'ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Queixes nº 031578 i 031588, disconformitat amb reformes en processos d'accés a l'Administració Pública.

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, els funcionaris i els 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 entorpidora 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 concloure les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i els funcionaris de l'Administració, advertiments, 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 per escrit en un termini no superior a un mes” i en el número 2 d'este mateix precepte s'estableix que “una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable no s'adopten, per part de l'autoritat o el funcionari afectat, les mesures oportunes en el sentit indicat o no informen el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, aquell podrà posar en coneixement de la màxima autoritat de l'organisme o departament afectat i, si escau, del president de la Generalitat, els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això anterior, tampoc obtinguera una resposta adequada, el Síndic inclourà este assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, i esmentarà expressament els 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 entorpidora 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 estem introduint. No obstant això, la norma no aclaria quines actuacions o omissions de l'Administració pública han de considerar-se pròpies d'una actitud persistentment hostil o entorpidora de la tasca d'investigació del Síndic. El criteri que, en la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges, que va tenir lloc el 26 de febrer de 2002, es va adoptar a este efecte, va ser que mereixeria esta consideració la no-contestació als requeriments d'informació sol·licitada, com també la no-contestació a les resolucions emeses. Per això, en este apartat, i en primer lloc, aportem una relació de les administracions públiques valencianes que, des del punt de vista de la Institució, han adoptat una actitud hostil o entorpidora de la nostra tasca.

La no-acceptació d'una recomanació, si està argumentada, fins i tot en contra del criteri del Síndic, tot i que seria objecte de reflex en l'Informe, no es faria constar de la mateixa manera en este, ja que, en este cas, l'Administració no manifesta una actitud entorpidora sinó un desacord amb els criteris exposats en la resolució. Això no obstant, el Síndic sí que valora les contestacions i sí que hi ha un pronunciament per a considerar si la contestació es considera degudament argumentada o si, per contra, darrere dels arguments exposats per a la no-acceptació, en realitat s'amaga una falta d'argumentació o justificació. Enguany, per tal de valorar millor el grau de col·laboració de les administracions públiques, s'ha decidit incloure, a continuació i en este mateix apartat, estos últims supòsits de no-acceptació de les recomanacions del Síndic que, en qualsevol cas, 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, per tant, 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 CONTESTAT ALS REQUERIMENTS O LES RESOLUCIONS DEL SÍNDIC, EVIDENCIANT UNA ACTITUD ENTORPIDORA I UNA FALTA DE COL·LABORACIÓ

a) No contesten als requeriments inicials d'informació

Ajuntament de la Vila Joiosa

Queixa núm. 020050 i acumulades (queixes núm. 020770 i 020664)

No se'ns contesta als requeriments inicials d'informació, en una queixa sobre una retolació que exclou el valencià en diversos itineraris culturals de la ciutat.

b) No contesten als requeriments d'ampliació d'informació

Ajuntament de Sant Joan d'Alacant

Queixa núm. 030128.

No se'ns contesta al requeriment d'ampliació d'informació en una queixa interposada pel secretari de l'Ajuntament per discrepàncies sobre les funcions encomanades.

c) No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Ajuntament de Benidorm

Queixa núm. 022142.

No se'ns contesta a una resolució en la qual se li recordava el deure legalment establert d'exigir als titulars de les instal·lacions situades en els seus termes municipals respectius, perquè presten el servei de recollida i assistència dels animals abandonats que sol·liciten i obtinguen la declaració de nucli zoològic, com també, la seua corresponent inscripció administrativa i tots els requisits que resulten legalment necessaris per a la prestació del servei esmentat; i també que requeriren els titulars d'estos establiments perquè presten el servei de manera ininterrompuda durant tots els dies de l'any, i que establisquen els torns d'urgències corresponents.

Ajuntament de Finestrat

Queixa núm. 022142.

No se'ns contesta a una resolució en la qual recomanàvem que extremaren al màxim el control i la vigilància respecte de l'adequada prestació del servei de recollida i assistència d'animals abandonats en el seu terme municipal, com també que adoptaren les mesures necessàries perquè es porte a terme una millora efectiva en la prestació d'este servei, amb objecte que es preste ininterrompudament tots els dies de la setmana.

Ajuntament de la Nucia

Queixa núm. 030506.

No se'ns contesta a una resolució en la qual se li efectuava a esta corporació local, segons l'art. 86.3 de la Llei 30/1992, el recordatori del deure legal de donar resposta raonada a les al·legacions o observacions presentades per l'autora de la queixa en data 27 de febrer de 2003 en el tràmit d'informació pública.

Ajuntament de Real de Montroi

Queixa núm. 021441.

No se'ns contesta a una resolució en la qual es recomanava que revocara les liquidacions girades en concepte de taxa de brossa o, si escau, que en reduïra la quantia a aquells immobles que tenien els contenidors més pròxims a una distància igual o superior a 300 metres del seu habitatge, ja que no s'estava prestant a estos habitatges efectivament el servei de recollida de brossa.

Ajuntament de Sagunt

Queixa núm. 021347.

No se'ns contesta a una resolució en la qual es recomanava que l'Ajuntament corregira les factures emeses i, si escau, retornara els imports del cànon de sanejament indegudament facturats.

III. ADMINISTRACIONS QUE NO HAN ACCEPTAT LES RECOMANACIONS O ELS SUGGERIMENTS DEL SÍNDIC, PERÒ QUE HAN ARGUMENTAT ESTA NO-ACCEPTACIÓ, DE MANERA QUE LA SEUA ACTITUD NO POT SER INTERPRETADA COM A ENTORPIDORA O DE NO-COL·LABORACIÓ

Ajuntament de Benissa

Queixa núm. 021732.

No s'accepta la resolució en la qual, entre altres qüestions, es recordava el deure legal que incumbix les administracions públiques de resoldre de manera motivada i congruent els diversos escrits que els ciutadans els presenten.

Ajuntament de Calp

Queixa núm. 020137.

No s'accepta la resolució que, amb motiu de la queixa en qüestió, vam dirigir a l'Ajuntament de Calp (Alacant), ja que no constava que este Ajuntament haguera subscrit cap moció o proposta perquè el Ple Municipal fixara la seua posició referent a això.

Ajuntament de Cheste

Queixa núm. 030171.

No s'accepta la resolució que vam dirigir a l'Ajuntament respecte de la insuficient valoració d'un immoble inclòs en un projecte de reparcel·lació.

Ajuntament d'Orpesa

Queixa núm. 030325.

No s'accepta la resolució que vam dirigir a l'Ajuntament per a garantir la protecció de la serra La Renegà davant la seua imminent urbanització.

Ajuntament de la Vila Joiosa

Queixa núm. 021414.

No s'accepta la recomanació dirigida a l'Ajuntament perquè complira el que disposa un decret municipal quant al fet de descomptar l'import de les indemnitzacions que corresponen a l'autor de la queixa del total que ha de pagar en concepte de quotes d'urbanització.

Conselleria de Cultura i Educació

Queixes núm. 030068 i 030069.

No s'accepta la recomanació de garantir els serveis complementaris de menjador i transport escolar a alumnes que van haver de canviar de districte per poder assistir a un centre amb línia de valencià.

Conselleria de Benestar Social

Queixa núm. 020004.

No s'accepta la recomanació que es fera càrrec de la situació d'una discapacitada, portadora del virus de la SIDA, mitjançant el seu ingrés en un centre adequat, la qual ja havia desenvolupat malalties associades.

Conselleria d'Indústria, Comerç i Energia

Queixa núm. 021043.

No s'accepta la recomanació de no exigir la taxa per expedició d'un duplicat d'una targeta de la inspecció tècnica de vehicles en vigor, en cas de pèrdua.

Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

Queixa núm. 030834.

No s'accepta la recomanació de modificar la norma que regula el registre de parelles de fet de la Comunitat Valenciana per fer possible la inscripció d'una persona que tenia

declarada per sentència judicial la seua incapacitat, però que esta sentència no li anul·lava la capacitat per a contraure matrimoni vàlidament.

Conselleria de Sanitat

Queixes núm. 2002/1245 i 2003/0090.

Quant a les queixes referides, esta Institució va considerar, una vegada estudiades les comunicacions rebudes de la Conselleria de Sanitat, que no s'aportaven elements nous que desvirtuaren els termes ni els fonaments de les nostres resolucions, i fins i tot quan constava en els expedients l'acceptació formal a les nostres recomanacions, vam entendre que la demora de quasi tres anys en la tramitació i resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial (objecte de les queixes que ens ocupen) no estava suficientment justificada.

Conselleria de Territori i Habitatge

Queixa núm. 2003/0311.

No s'accepta la recomanació que vam dirigir a la Conselleria, en el sentit de revocar la resolució per la qual es disminuïa la quantia d'una ajuda per a adquirir un habitatge, inicialment reconeguda en una altra resolució anterior, ja que no s'havia seguit el procediment legalment establert per a això.

CAPÍTOL QUART

**L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA
INSTITUCIÓ**

L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA INSTITUCIÓ

Introducció

En fer l'estadística anual en l'Oficina d'Informació al Ciutadà de la Institució, informem d'aquelles qüestions que ens permeten interpretar les dades recaptades i analitzar la implantació que va tenint la Institució en la societat valenciana.

El ciutadà que acudix al Síndic de Greuges, unes vegades coneix exactament la funció que este té encomanada, però d'altres, el que busca és un mer assessorament sobre diversos temes, sense que, en molts casos, s'haja produït una actuació pública irregular que justifique la intervenció del Síndic; altres vegades, ha tingut coneixement de la labor de la Institució a través dels mitjans de comunicació, que solen reflectir la nostra activitat; i en els dos últims anys, hem de ressenyar que molts ciutadans ens coneixen a través de les noves tecnologies, a través, en definitiva, de la nostra pàgina web.

Siga com siga, cada persona que acudix a plantejar el seu problema a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà és orientada de manera particular, es delimita el motiu de la seua consulta per si és susceptible de la presentació formal d'una queixa per a, després, en cas de no ser-ho, derivar-la al recurs que s'estime més adequat; en definitiva, intentem facilitar tots els mitjans perquè els ciutadans exercisquen el seu dret a reclamar davant l'Administració pública quan esta li ha ocasionat un greuge.

A continuació exposem les dades més significatives sobre les consultes realitzades davant l'Oficina d'Atenció al Ciutadà durant l'exercici corresponent a l'any 2003.

1. CARACTERÍSTIQUES DE LES CONSULTES

1.1 Tipus de consulta

Pel que fa a este apartat, veiem que durant l'any 2003, en el Servei d'Atenció al Ciutadà es van atendre un total de 3.505 consultes, una xifra una mica inferior a la de l'any 2002, en què se'n van atendre 3.574.

Seguint amb el tipus de consulta presentada, veiem que de les 3.505, 1.850 són de primer contacte i 1.755 són telefonades per a interessar-se per l'estat de la seua queixa, ja presentada.

Este sensible descens, respecte del 2002, ha estat a causa d'un nou criteri que hem introduït a l'hora de registrar les telefonades, ja que hem considerat adequat no demanar dades d'identificació a aquelles persones en les quals, d'entrada, ja se sap que el tema que estan plantejant és privat i en què l'orientació facilitada per la nostra banda és pràcticament nul·la.

El telèfon gratuït de què disposa la Institució constituïx la manera més ràpida i còmoda d'entrar en contacte amb el Síndic de Greuges des de qualsevol lloc de la Comunitat Valenciana, tant per a plantejar el greuge experimentat com per a interessar-se per l'estat de la seua queixa, ja presentada amb anterioritat. Així, observem en la taula com durant el 2003, de les 3.505 atencions realitzades, 2.199 es van fer utilitzant este mitjà de comunicació; 931 inicialment i 1.268 per a fer el seguiment de les seues queixes.

Cal esmentar especialment l'augment en l'ús de la pàgina web al llarg del 2003, atés que van ser 763 persones les que van utilitzar este servei: 516 de manera inicial i 247 per a interessar-se per l'estat de tramitació dels seus expedients. Resulta interessant el contrast amb l'any 2002, en què la pàgina web va ser utilitzada per 380 persones.

ANY 2003

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	303	9%	931	27%	516	15%	1.750	35%
Posterior	240	7%	1.268	36%	247	7%	1.755	43%
TOTAL	543	15%	2.199	63%	763	22%	3.505	78%

ANY 2002

TIPUS	PERSONAL	%	TELEFÒNICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	435	12%	1.347	38%	278	8%	2.060	50%
Posterior	337	9%	1.075	30%	102	3%	1.514	40%
TOTAL	772	22%	2.422	68%	380	11%	3.574	89%

1.2. Via de coneixement de la Institució

Continuant amb el contacte de la Institució amb els ciutadans de la Comunitat Valenciana, anem a analitzar la taula que fa referència a com el ciutadà han conegut la Institució.

Any 2003

Coneixement de la Institució a través de:		
Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, internet, etc.)	1413	40,3%
Veí/ amic/ company de treball/ familiar	247	7,0%
Organismes públics	132	3,8%
Ja té una 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 (treball social, advocacia, 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%

Si observem el quadre número 2, que fa referència a les dades del 2003, veiem que el 40'3 % de ciutadans que van entrar en contacte amb la Institució, ho van fer per haver conegut la figura del Síndic de Greuges a través dels mitjans de comunicació, i com a tals cal entendre la premsa, ràdio, televisió, internet, com també les campanyes publicitàries que des d'aquí hem fet al llarg d'enguany.

És obligat fer referència a l'augment considerable que s'ha produït pel que fa a l'any 2002, atés que, aleshores, un 30'1% de ciutadans van entrar en contacte amb la Institució orientats des dels mitjans de comunicació.

Any 2002

Coneixement de la Institució a través de:		
Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, internet, etc.)	1074	30,1%
Veí/ amic/ company de treball/familiar	376	10,5%
Organismes públics	163	4,6%
Ja té queixa presentada	1063	29,7%
L'ha estudiada/ La coneix pel seu treball	186	5,2%
OMIC /CONSUM	31	0,9%
Informació professional (treball social, advocacia, etc.)	129	3,6%
Associacions diverses (sindicats, veïns, etc.)	29	0,8%
Defensor del Poble o altres figures autonòmiques	297	8,3%
Per cultura general	186	5,2%
No consta	40	1,1%
Total	3.574	100%

Si continuem amb la taula del 2003, veiem que el següent valor que cal destacar és el 23'1%, referent als ciutadans que van entrar en contacte amb la Institució perquè ja la coneixien abans de tenir queixes presentades aquí. En este apartat s'observa un sensible descens, pel que fa a l'any anterior, ja que aleshores parlàvem d'un 29'7%.

Altres percentatges destacables són els que fan referència als ciutadans que han acudit al Síndic de Greuges orientats per amics i familiars, que representen un 7'0%, i els derivats pel Defensor del Poble o altres figures autonòmiques similars, que representen el 6,3%.

1.3. Característiques de les consultes per mes

I, per finalitzar esta primera part, fem referència al número de telefonades fetes per mesos.

Any 2003

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERiors	INICIALS	POSTERiors	INICIALS	POSTERiors		
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%

Any 2002

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERiors	INICIALS	POSTERiors	INICIALS	POSTERiors		
GENER	74	60	80	57	12	8	291	8%
FEBRER	78	69	81	52	15	8	303	8%
MARÇ	59	29	77	58	10	4	237	7%
ABRIL	57	17	171	95	11	1	352	10%
MAIG	32	24	159	131	28	6	380	11%
JUNY	40	16	98	93	31	4	282	8%
JULIO	39	25	131	112	9	3	319	9%
AGOST	23	24	88	58	4	3	200	6%
SETEMBRE	46	16	61	59	30	9	221	6%
OCTUBRE	40	17	154	111	69	29	420	12%
NOVEMBRE	57	47	107	123	32	25	391	11%
DESEMBRE	18	22	46	43	34	15	178	5%
	563	366	1253	992	285	115	3.574	100%

Referent a l'any 2003, paga la pena destacar el mes d'octubre com el de més administració, i és un total de 423 persones ateses, seguit de juliol amb 396 i novembre amb 372.

Si ho comparem amb el 2002, veiem que també el mes d'octubre va ser el de major afluència, i vam atendre un total de 420 persones, seguit de novembre amb 391 i juliol amb 319.

Com podem observar, enguany sí que podem concloure que existix relació entre un any i un altre, ja que octubre, juliol i novembre són els mesos de més intensitat referent a l'atenció al públic.

2003

GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
56	222	287	223	297	360	396	198	366	423	372	305	3.505

2002

GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	TOTAL
292	312	280	357	386	287	324	207	230	402	314	183	3.574

2. CARACTERÍSTIQUES DE L'ADMINISTRACIÓ AFECTADA

Any 2003

GENERAL DE L'ESTAT	412	11,8%
AUTONÒMICA	1.247	35,6%
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%

Any 2002

ADMINISTRACIÓ CENTRAL / PERIFÈRICA	307	12,1%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	936	36,7%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	1.125	44,2%
PRIVADES O INCONCRETES	179	7,0%
TOTAL	2.547	100%

En l'any 2003, les administracions públiques afectades han significat un canvi respecte a les del 2002, així si en aquell any l'Administració autonòmica va ser la mes consultada

amb 1.198 persones interessades i es va situar en el 33'5% del total registrat, enguany ha estat l'Administració local amb 1.516 persones interessades i un 43'3% del total registrat.

L'Administració autonòmica, així doncs, amb un 35'6% i 1.247 consultes, ha passat a un segon lloc quant a temes d'interés consultats pels ciutadans de la Comunitat Valenciana davant el Síndic de Greuges.

Van ser consultats, en igual mesura, durant els anys 2002 i 2003 els temes la matèria dels quals pertanyia a l'àmbit general de l'Estat, ja que els percentatges giren entorn de l'11'5 5 en ambdós anys, i les consultes recollides són, en este àmbit, 410 l'any passat i 412 enguany.

Les consultes no indicades 188 (5'4%), juntament amb aquelles que per la seua inconcreció o per reflectir opinions i/o declaracions generals sense delimitacions de fets susceptibles d'investigació, impossibilitaven la intervenció de la Institució, i aquelles altres en les quals no apareixia involucrada, ni directament ni indirectament, cap administració pública, en tractar-se de qüestions entre particulars i que, en algun cas, havien estat sotmeses a jutges i tribunals en venir definides per elements juridicoprivats entre particulars, per la qual cosa, en conseqüència, queden excloses de l'àmbit competencial del Síndic de Greuges.

Estes consultes han constituït al llarg de l'any 2003 un percentatge que, a pesar de no tenir pels motius exposats rellevància en este Informe Anual a les Corts Valencianes, no per això han estat desateses, sinó que en cada cas, hem indicat a cadascun dels ciutadans que han confiat en la Institució, el camí que havien de seguir per a la consecució de les seues pretensions o per a dur, en última instància, a pur efecte els seus drets i interessos legítims, que han constituït 142 queixes (4'1%).

Les 9 consultes que van generar l'any passat les corporacions de dret públic (col·legis professionals) han passat enguany a un 0%.

MATÈRIA DE CONSULTA

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
RÈGIM JURÍDIC LOCAL	4	23	52	53	26	36	44	30	38	34	49	36	425.
ACTIVITATS MOLESTES													0.
ADMINISTRACIÓ CENTRAL		3	4	7	7	4	8	6	9	12	12	10	82.
URBANISME	3	49	35	19	52	36	59	26	37	77	56	50	499.
TRIBUTARI	1	2	6	11	11	7	10.		1	15	14	15	93.
CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	7	9	15	17	20	11	22	7	12	15	22	13	170.
MEDI AMBIENT		6	14	2	6	11	18	9	12	14	12	8	112.
OCUPACIÓ	4	14	25	20	23	30	16	3	17	42	16	15	225.
HABITATGE	4	9	5	6	3	5	8	7	4	5	7	4	67.
SANITAT	6	17	27	9	15	29	18	8	99	30	26	20	304.
SEGURETAT SOCIAL	3.		6	1	7	9	8	3	8	8	7	2	62.
SERVEIS SOCIALS	4	12	12	13	32	43	69	23	33	43	50	39	373.
EDUCACIÓ CULTURA	3	20	18	19	16	37	32	16	28	35	18	15	257.
JUSTÍCIA	2	10	7	10	17	32	15	13	8	26	13	16	169.
COL·LEG. PROFESSIONALS		5	2	3	2	2	4.		11	7	8	8	52.
ACTIVITATS ECONÒMIQUES	2	4	1	2	1	3	1	1	1	3	4	2	25.

SEGURETAT PÚBLICA		1	8	1	4		13	4	3	4	5	1	44.
ANTENES MÒBILS			1.				2	1.			1.		5.
ESTRANGERIA	2	5	7	1	2	8	11	8	8	8	3	10	73.
IBERDRÒLA		1.		1.		1	2.		1	3	2	3	14.
TELEFÒNICA		2.				1	3	2	3.		1.		12.
ÚS DE VALENCIÀ	7	3	8	7	24	6	4	1.		4	8	2	74.
SENSE ASSIGNAR	13	15	10	10	16	27	12	19	29	29	26	30	236.
PRIVADES O INCONCRETES	3	12	19	10	11	22	15	11	3	9	11	6	132.
TOTAL MES	68	222	282	222	295	360	394	198	365	423	371	305	3505.

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, com ara la insuficient valoració de les propietats dels ciutadans, les elevades quotes d'urbanització sense possibilitat d'ajornar el seu pagament, l'escassa participació ciutadana en les actuacions administratives en l'elaboració de plans urbanístics, amb un total de 499 consultes, seguit a bastant distància de les qüestions relatives a serveis socials, amb 304 consultes i seguit de les comprensives de les preocupacions de pares d'alumnes en assumptes relatius al dret a l'educació, constitucionalment consagrat, amb 257 consultes, i 225 en les quals els ciutadans valencians van plantejar davant l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de la Institució qüestions relatives a l'ocupació.

A diferència de l'any anterior, hem observat una disminució de les consultes relacionades amb la telefonia mòbil que només ha causat 5 consultes al llarg de l'any 2003.

Convé fer esment de les 73 consultes que els ciutadans han sotmés a la nostra consideració sobre qüestions relacionades amb els drets i les llibertats dels estrangers que es troben o pretenen assentar-se a la nostra Comunitat, ja que per la seua climatologia i especial situació la convertixen en un important focus d'atracció per a la immigració.

En este sentit, el Síndic de Greuges ha realitzat diverses actuacions puntuals amb relació al reconeixement dels drets i les llibertats dels estrangers, tenint en compte que, en la matèria que ens ocupa, és el Defensor del Poble estatal qui té atribuïda la competència.

3. CARACTERÍSTIQUES DE LA POBLACIÓ

3.1. Ocupació laboral

Els empleats per compte d'altre, amb un total de 1.256 consultes, és a dir, un 35,8%, van ser els ciutadans que més qüestions van plantejar davant el Síndic de Greuges.

Els pensionistes ocupen el 10'2 % dels consultants, seguits d'aquelles persones l'activitat de les quals es desenvolupa en l'àmbit del servei domèstic, que va arribar en l'any 2003 a un 9'6%.

Les ocupacions que han donat els percentatges mes baixos van ser les integrades pels agricultors, amb un 0'6%, i els empresaris, amb un 1,0%

Per a il·lustrar esta estadística, observem quadre següent.

ANY 2003

AGRICULTURA	22	0,6%
AUTÒNOMS	118	3,4%
FUNCIONARIS	335	9,6%
EMPRESARIS	35	1,0%
EMPLEATS	1256	35,8%
DESOCUPATS	267	7,6%
JUBILATS	231	6,6%
TASQUES DE LA LLAR	337	9,6%
ESTUDIANTS	96	2,7%
NO CONSTEN	452	12,9%
PENSIONISTA	356	10,2%
TOTAL	3.505	100%

ANY 2002

AGRICULTURA	50	1,4%
AUTÒNOMS	200	5,6%
FUNCIONARIS	374	10,5%
EMPRESARIS	65	1,8%
EMPLEATS	1054	29,5%
DESOCUPATS	296	8,3%
JUBILATS	425	11,9%
TASQUES DE LLAR	490	13,7%
ESTUDIANTS	118	3,3%
NO CONSTEN	75	2,1%
PENSIONISTA	427	11,9%
TOTAL	3574	100%

3.2. Gènere dels consultants

En l'Oficina d'Atenció al Ciutadà es comptabilitzen les consultes segons criteris estadístics útils per a fer un millor seguiment de l'actuació del Síndic de Greuges. En este apartat observem les següents xifres que il·lustrem a continuació:

ANY 2003	HOME	DONA	P. JURÍDICA	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	1311	45	244	3.505

ANY 2002	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	372	252	1	55	680
TELEFÒNICA	1.079	1.068	7	360	2.514
WEB	224	113	4	39	380
TOTAL	1.675	1.433	12	454	3.574

Durant l'any 2003, continua sent majoritari el nombre de consultes efectuades per homes. El nombre de dones consultants ha descendit sensiblement, respecte de l'any 2002.

3.3. Grups d'edat dels consultants

Durant l'any 2003 destaca majoritàriament el grup d'edat comprès entre 40 i 49 anys, el més assidu a la Institució (32%).

El segon grup mes important és el comprès entre les edats de 30 a 39 anys (22%).

Són 1.880 ciutadans, entre 30 i 49 anys, en edat activa i amb major probabilitat 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 2002, veiem també que la franja d'edat de 40 a 49 anys és la mes majoritària.

Cal destacar que tant en el 2002 com en el 2003, els menors de 18 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 durant l'any 2002 com durant l'any 2001.

<i>Grups d'edat 2003</i>	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%

<i>Grups d'edat 2002</i>	<i>Nre. de consultes</i>	<i>%</i>
Menys de 18 anys	1	0%
19 a 29 anys	210	6%
30 a 39 anys	771	22%
40 a 49 anys	1.109	32%
50 a 59 anys	686	20%
60 a 69 anys	332	10%
70 a 79 anys	113	3%
Més de 80 anys	49	1%
No consta	222	6%
Total	3.493	100%

3.4. Comarques de procedència dels consultants

Comarques	Nre. de consultes
El Comtat	22.
L'Alcoià	44.
L'Alt Vinalopó	22.
El Vinalopó Mitjà	123.
La Marina Alta	105.
La Marina Baixa	131.
L'Alacantí	802.
El Baix Vinalopó	191.
El Baix Segura	129.
Els Ports	4.
El Baix Maestrat	34.
L'Alt Maestrat	1.
L'Alcalatén	2.
La Plana Alta	123.
La Plana Baixa	92.
L'Alt Palància	4.

L'Alt Millars	1.
El Racó d'Ademús	0.
El Camp de Túria	37.
El Camp de Morvedre	48.
L'Horta Nord	85.
L'Horta Oest	142.
València	654.
L'Horta Sud	54.
La Plana d'Utiel-Requena	14.
La Foia de Bunyol	31.
La Vall d'Aiora	4.
La Ribera Alta	82.
La Ribera Baixa	34.
La Canal de Navarrés	4.
la Costera	38.
La Vall d'Albaida	55.
Serrans	4.
La Safor	104.
<i>Total Comunitat Valenciana</i>	3.220.
<i>Total fora Comunitat</i>	260.
<i>No consta</i>	25.
TOTAL	3.505.

Durant este any 2003 s'han recollit les dades que ens permeten distingir entre les comarques de tota la Comunitat Valenciana; dins la nostra Comunitat han acudit a l'Oficina del Síndic de Greuges un total de 3.220 ciutadans; és a dir, 347 persones més que durant l'any 2002.

Procedents d'altres comunitats autònomes, el total de consultes puja a 260, és a dir, 264 menys que durant l'exercici 2002.

Si diferenciem entre les tres províncies, podem afirmar que de València i les seues comarques hem assessorat un total de 1.390 persones (149 més que en el 2002).

De Castelló i les seues comarques, la xifra puja a 261 (61 més que en el 2002), i d'Alacant i comarques, el nombre de ciutadans atesos és de 1.569 (146 més que en el 2002).

CONCLUSIÓ: PERFIL MITJÀ APRECIAT DEL CONSULTANT

Com a conclusió i observant les dades recollides sobre les característiques personals dels ciutadans que han acudit a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà durant l'any 2003, podem definir, de manera estimativa, el ciutadà mitjà que ens consulta: home, d'entre 40 i 49 anys, que treballa per compte d'altre, que ha conegut el Síndic de Greuges a través dels mitjans de comunicació i que utilitza el telèfon com a mitjà de contacte.

CAPÍTOL CINQUÈ
ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. ACTIVITATS DEL SÍNDIC

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des del Síndic, o bé aquelles en les quals 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 rebudes en la nostra Institució. No obstant això, no hem volgut incloure, per raons de confidencialitat, aquelles visites de ciutadans o 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 diferents col·lectius o sectors de l'Administració i que anaven dirigides a facilitar la tramitació de les queixes.

També hem recollit en esta secció la participació de membres d'esta Institució en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, com també intervencions del síndic o dels seus adjunts a través de ponències, taules redones, etc. Així mateix, hem volgut destacar d'alguna manera aquelles activitats dirigides a apropar la nostra Institució a la societat valenciana, als seus ciutadans i ciutadanes i explicar-los quines són les seues competències, com funciona i també quan i com poden presentar una queixa davant l'Administració.

16 i 17 de gener Participació del síndic de Greuges, Bernardo del Rosal Blasco, en la reunió de la Junta Directiva de l'Institut Europeu de l'Ombudsman, que va tenir lloc a la localitat alemanya de Magúncia. Amb motiu de la reunió, els membres de la Junta són

rebuts en audiència pel president del Govern regional i pel president del Parlament de la regió de Renania-Palatinado.

- 31 de gener Participació del Síndic en la reunió de treball dels defensors autonòmics espanyols que va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Van assistir a esta reunió: el síndic de Greuges de Catalunya, Antón Cañellas; el justícia d'Aragó, Fernando García; la defensora del Poble de Navarra, Maria Jesús Aranda; l'ararteko del País Basc en funcions, Mertxe Agúndez; el procurador del Común de Castella i Lleó, Manuel Garcia; la defensora de Castella-la Manxa, Henar Merino; el defensor del Poble andalús, José Chamizo; el diputat del Común de Canàries, Manuel Alcalde i el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- 7 de febrer Participació de l'adjunta primera, Emilia Caballero Álvarez, en la Taula Redona sobre "Violència contra les dones", organitzada per l'Agrupació Local del PSOE a Santa Pola (Alacant).
- 8 de febrer Participació del síndic de Greuges com a president en l'acte de lliurament dels premis i els trofeus dels campionats d'hivern de l'Associació de Veïns Sector Nord del Campello (Alacant).
- 10 de febrer Visita al síndic de Greuges del recentment nomenat director del Centre Psiquiàtric Penitenciari de Fontcalent, Miguel Martín Caselles.
- 12 de febrer Visita al síndic d'una representació de la ONG Brigades Internacionals de Pau, amb l'objecte de conèixer els projectes que esta ONG desenvolupa a favor de la protecció dels drets humans en països en conflicte i, especialment, a Guatemala.
- 17 de febrer Participació del síndic i del personal de la Institució en un curs bàsic sobre atenció personalitzada a invidents, impartit per personal de l'ONCE a la seu del Síndic de Greuges. Este curs respon a un dels compromisos adquirits mitjançant el conveni de col·laboració que la nostra Institució va subscriure amb l'Organització Nacional de Cecs de la Comunitat Valenciana. L'objectiu del curs és que el personal de la nostra Institució adquireisca els coneixements necessaris per a poder atendre en les millors condicions les persones invidents o amb deficiència visual que decidisquen utilitzar els serveis de la nostra Institució.
- 20 de febrer Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla Jiménez, a la Jornada sobre el Paper de l'Àmbit Sanitari en la Detecció i l'Abordatge de Situacions de Desprotecció o Maltractament Infantil, a València.

- 25 de febrer Visita al síndic d'un grup d'usuaris del CRIS Ciutat Jardí (Centre de Rehabilitació i Inserció Social) i un altre grup de membres del Programa TISEM (Taller d'Integració Social de Malalts Mentals), ambdós gestionats per l'Associació de Familiars de Malalts Mentals d'Alacant (AFEMA).
- 6 de març Assistència del síndic a la inauguració de Firanet.Com, II Fira de Noves Tecnologies d'Alacant, organitzada per l'Ajuntament d'Alacant a través de l'Agència Local de Desenvolupament Econòmic i Social, i que va tenir lloc a la Institució de la Fira Alacantina.
- 7 de març Participació del síndic en l'acte organitzat per les Corts Valencianes amb motiu del Dia de la Dona Treballadora. Les dos dones homenatjades van ser l'empresària de Vila-real Dolores Corts i l'escriptora alacantina Matilde Asensi.
- 13 de març Taller teòric impartit pel síndic amb el títol “Els Drets dels Menors no Acompanyats a la Comunitat Valenciana”, dins la I Trobada Autonòmica de la Comunitat Valenciana d'Entitats d'Atenció a Menors no Acompanyats, que va tenir lloc al Col·legi Major de La Coma de Paterna i va estar organitzat per l'Associació Valenciana d'Ajuda al Refugiat.
- 14 de març Participació de l'adjunta primera en la taula redona “Ciutadania i polítiques per a la dona”, organitzada per la Universitat d'Alacant.
- 24 de març Lliçó impartida per l'adjunta primera en el Curs de Pràctica Jurídica des de la Perspectiva de Gènere, organitzat per l'Associació de Dones Juristes Themis, baix el patrocini del Ministeri de Treball i Afers Socials i l'Institut de la Dona, i que va tenir lloc a Madrid, del 24 de març al 10 de novembre de 2003.
- 27 de març Participació del síndic en la taula redona dedicada als “Drets i aspectes legals amb relació a la salut en el medi penitenciari”, dins la II Trobada de Presons, organitzada per l'Associació Valenciana contra la SIDA (AVACOS).
- 29 de març Inauguració a càrrec del síndic de la II Assemblea General d'Amnistia Internacional de la Comunitat Valenciana, que va tenir lloc a la Sala de Graus de la Facultat de Dret de la Universitat de València.
- 29 de març Assistència de l'adjunta primera al col·loqui titulat “Alacant-València: el debat interromput”, organitzat per la Universitat d'Alacant.

- 1 d'abril Participació del síndic en la I Trobada de Defensors Valencians de la Ciutadania, organitzada pel defensor del Ciutadà de Gandia, Juan Miguel Lloret, i que va tenir lloc a la Casa de la Marquesa de Gandia.
- 9-11 abril Organització i participació del síndic en la IV Trobada d'*Ombudsmen* Regionals de la Unió Europea, que va tenir lloc els dies 9, 10 i 11 d'abril al Palau de Benicarló, seu de les Corts Valencianes.
- 24 d'abril Participació del síndic com a coordinador de la taula redona "Violència en l'àmbit familiar" dins les Jornades de Violència i Societat, que van tenir lloc els dies 23, 24 i 25 d'abril a l'Hotel Meliá d'Alacant i organitzades pel Departament de Formació de la Diputació Provincial d'Alacant.
- 24 d'abril Assistència de l'adjunt segon a les Jornades sobre Violència i Societat, que van tenir lloc a l'Hotel Meliá, organitzades pel Departament de Formació de la Diputació Provincial d'Alacant.
- 25 d'abril Assistència del síndic i els dos adjunts als actes de celebració amb motiu del Dia de les Corts Valencianes.
- 8 de maig Assistència del síndic a l'acte de la celebració nacional del Dia Internacional de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja 2003, presidit per la infanta Cristina al castell de Santa Bàrbara, Alacant.
- 9 de maig Participació de l'adjunt segon en la primera reunió del taller preparatori per a les Jornades de Defensors del Poble sobre discapacitats, que va tenir lloc a la seu de l'Ararteko, a Vitòria.
- 15 de maig Assistència del síndic a la xarrada-col·loqui "La meua vida al costat d'un malalt d'Alzheimer" a càrrec de Margarita Retuerto Buades, exdefensora del poble en funcions, exvocal del Consell General del Poder Judicial i actual defensora del Pacient de la Comunitat de Madrid. L'acte està organitzat per l'Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer d'Elx, a la sala d'actes de la CAM d'esta localitat.
- 20 de maig Assistència del síndic a un concert en benefici dels afectats per la síndrome de Down, organitzat per Sony España, que va tenir lloc al Teatre Principal d'Alacant i va estar interpretat pels joves artistes del Grup de Violoncels de l'Escola Superior de Música Reina Sofia i per la soprano Virginia Lorena Wagner.
- 29 de maig Participació de l'adjunt segon en la segona reunió del taller preparatori per a les Jornades de Defensors del Poble sobre discapacitats, que va tenir lloc a la seu de l'Ararteko a Vitòria.

5 i 6 de juny	Assistència de l'adjunt segon a les Jornades sobre els Drets dels Menors, organitzades per la Universitat Pontifícia Comillas, Madrid.
6 de juny	Participació del síndic en la festa que l'Escola d'Adults Francesc i Morata de Xàtiva celebra amb motiu de la fi de curs.
11 de juny	Visita al síndic del cònsol d'Algèria a Alacant, Abdelkrim Benchiah, amb l'objecte d'estrènyer vincles de col·laboració i aprofundir en la situació actual del col·lectiu algerià en la societat alacantina.
12 de juny	Participació de l'adjunta primera en la primera reunió del taller preparatori per a les XVIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble sobre violència domèstica, que va tenir lloc a la seu del Justícia d'Aragó, a Saragossa.
12 i 13 de juny	Participació del síndic en el Congrés sobre Violència Domèstica, organitzat per l'Observatori sobre Violència Domèstica i que va tenir lloc a la sala d'actes del Tribunal Suprem, Madrid. El síndic intervé en la taula redona titulada "Reformes legals amb relació a la violència domèstica: valoració de la reforma de la Llei d'Enjudiciament Criminal".
12 i 13 de juny	Assistència de l'adjunt segon al seminari sobre Discriminació i Comunidad Gitana, organitzat per la Fundació Secretariat General Gitano, a la seu de la Comissió Europea a Madrid.
12 de juny	Assistència del síndic a la sessió de constitució de les Corts Valencianes de la VI legislatura.
20 de juny	Assistència del síndic a la presa de possessió del nou president de la Generalitat Valenciana, Francesc Camps, celebrada en les Corts Valencianes.
25 de juny	Visita del síndic al nou president de les Corts Valencianes, Julio de España.
27 de juny	Assistència del síndic com a convidat d'honor al tradicional esmorzar mensual organitzat pels representants consulars de la província d'Alacant, amb presència dels cònsols d'Holanda, Alemanya, el Regne Unit, França, Itàlia, Bèlgica, Dinamarca, Noruega, Finlàndia, Costa Rica, Brasil, República Dominicana, etc.
27 de juny	Participació de l'adjunta primera en la segona reunió del taller preparatori per a les XVIII Jornades de Coordinació de Defensors

del Poble sobre violència domèstica, que va tenir lloc a la seu del Justícia d'Aragó, a Saragossa.

- 8 de juliol Conferència del síndic sobre "Criminalidad internacional" dins el curs d'estiu Delictes contra la Humanitat i el Tribunal Penal Internacional, organitzat per la Universitat San Pablo - CEU de Madrid i que va tenir lloc els dies 8, 9 i 10 de juliol a la seu de la Fundació Nacional del Vidre de la localitat de La Granja de San Ildefonso (Segòvia).
- 8 de juliol Participació de l'adjunta primera com a professora en el Curs d'Especialització Jurídica per a la Defensa dels Drets de les Dones, inclòs en el programa dels Cursos d'Estiu de la Universitat d'Oviedo.
- 9 de juliol Reunió dels representants de les institucions de la Comunitat Valenciana amb el president de la Generalitat, Francesc Camps. A esta reunió van assistir: el síndic de Greuges, Bernardo del Rosal, el síndic de Comptes, José Antonio Noguera, la presidenta de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua, Ascensió Figueres, el secretari del Consell Jurídic Consultiu, Miguel Mira, com també Santiago Grisolia, president del Consell Valencià de Cultura.
- 9 de juliol Assistència del síndic al lliurament dels Premis 2002 de la Cambra de Comerç d'Alacant, atorgats durant el transcurs del tradicional sopar de la Nit de l'Economia Alacantina, celebrada al recinte del parc temàtic Terra Mítica de Benidorm.
- 11 de juliol Nomenament del síndic com a padrí acadèmic durant l'acte acadèmic de la graduació de la segona promoció de la llicenciatura en Dret de la Universitat Miguel Hernández, que va tenir lloc a la Facultat de Ciències Socials i Jurídiques d'esta Universitat, situada a l'edifici Altavix del campus universitari d'Elx.
- 11 de juliol Intervenció de l'adjunt segon com a ponent amb "La defensa de los derechos de la infancia", durant el curs La Protecció dels Menors a Debat, organitzat per la Universitat d'estiu Rafael Altamira.
- 11 de juliol Participació de l'adjunta primera en la taula redona "Violència de gènere", organitzada per la UNED d'Elda.
- 14 de juliol Assistència del síndic al lliurament de les insígnies d'or de la Fundació Créixer Jugant, atorgades enguany al ministre de Treball i Assumptes Socials, Sr. Eduardo Zaplana i a la cantant canària Rosana, per la seua labor de suport a la campanya "Una joguina, una il·lusió".

- 14 de juliol Assistència del síndic a la presa de possessió del nou president de la Diputació Provincial d'Alacant, José Joaquín Ripoll Serrano, al Palau de la Diputació.
- 17 de juliol Reunió del síndic amb el president de la Generalitat al Palau de la Generalitat Valenciana.
- 18 de juliol Conferència de l'adjunt segon "Los derechos de los menores en la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000", dins el curs La Responsabilitat dels Menors: entre la Sanció Penal i la Intervenció Educativa, organitzat per la Universitat Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) i que va tenir lloc a la seu d'aquella universitat.
- 2 de setembre Visita al síndic del nou coronel en cap de la Comandància de la Guàrdia Civil d'Alacant, Julio Quílez Guillén.
- 15 i 16 de set. Participació del síndic, els adjunts i una àmplia representació de la Institució en les Jornades de Treball entre les Institucions del Síndic de Greuges de Catalunya i el de la Comunitat Valenciana, que van tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges català, a Barcelona.
- 18 de setembre Assistència de l'adjunta primera a la presentació de la programació de les activitats de la seu Ciutat de la Universitat d'Alacant.
- 24 de setembre Assistència del síndic als actes organitzats per la Direcció del Centre Penitenciari de Picassent (València), amb motiu de la Festivitat de la Verge de la Mercè, patrona de les institucions penitenciàries.
- 1 d'octubre Conferència del síndic amb el títol "Reformas legales con relación a la violencia doméstica: valoración de la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y del Código Penal" en el transcurs de les Jornades sobre Polítiques Integrals per a la Dona i Infància en el Camp de la Violència de Gènere, organitzades per l'Associació Clara Campoamor i desenvolupades en l'Hotel Ercilla de Bilbao.
- 2 d'octubre Assistència de l'adjunt segon als actes de celebració de la festivitat dels àngels custodis de la Policia Nacional de Benidorm.
- 9 d'octubre Participació del síndic, acompanyat de l'adjunt segon i de la secretària general, Josefa Rosa Llorca, en els actes commemoratius del 9 d'octubre, Dia de la Comunitat Valenciana.
- 10 d'octubre Conferència a càrrec del síndic amb el títol: "Salud mental: el papel del Síndic de Greuges", amb motiu del Dia Mundial de la Salut Mental, organitzada per l'Associació de Familiars per als Drets del

- Malalt Mental de Castelló a la sala d'actes de Ruralcaja de Castelló.
- 19-21 octubre Participació del síndic, els adjunts i personal de la Institució en les XVIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, organitzades per l'oficina de la Defensora del Poble de Castella-la Manxa i que van tenir lloc a Toledo i Albacete.
- 20 d'octubre Lliçó a càrrec del síndic, dedicada a “Las garantías extrajudiciales: el Defensor del Pueblo y figuras análogas en el ámbito nacional y supranacional”, dins el curs Drets Fonamentals i Garanties, dirigit al personal al servei de la Generalitat Valenciana i organitzat per l'Institut Valencià d'Administració Pública.
- 27 i 28 d'octubre Participació del síndic en les Jornades sobre Defensors del Poble i Drets Constitucionals, organitzades pel Defensor del Poble, Enrique Múgica, amb motiu del XXV Aniversari de la Constitució espanyola (1978-2003), al Palau del Senat, Madrid.
- 4 de novembre Conferència a càrrec del síndic amb el títol “La protección de los derechos del discapacitado a través de las actuaciones del Síndic de Greuges”, dins les Jornades Múltiples Facetes de la Discapacitat: Present i Futur, organitzades per COCEMFE Castelló, i que van tenir lloc a l'Aula Magna de l'Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals de la Universitat Jaume I de Castelló.
- 4 de novembre Reunió del síndic amb la presidenta de la Federació de Persones Sordes de la Comunitat Valenciana, Amparo Minguet i amb la secretària general, Inmaculada Monterde, per a conèixer de primera mà la problemàtica d'este col·lectiu. La reunió va tenir lloc al Centre de Formació i Estudis per a la Comunitat Sorda, situat a València.
- 11 de novembre Conferència a càrrec del síndic sobre “Relaciones del Derecho Penal y la Constitución”, dins les V Jornades de Dret Penal: El Dret Penal i la Constitució 25 Anys Després, organitzades per la Universitat Cardenal Herrera-CEU d'Elx, Alacant.
- 13 de novembre Participació del síndic i de l'adjunta primera en el curs Pau per a les Violències Quotidianes, organitzat pel Centre Loyola d'Alacant en col·laboració amb la Universitat d'Alacant. Per la seua banda, el síndic impartix la conferència “Violencia contra menores i ancianos”, mentre que Emilia Caballero centra la seua intervenció en “La violencia contra las mujeres”. Este curs s'emmarca dins el XIX Cicle de Reflexió del Centre Loyola, el lema del qual és "Per una societat informada i solidària".

- 17-21 novembre Assistència de l'adjunt segon al VIII Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), a la ciutat de Panamà.
- 24-25 novembre Assistència de l'adjunta primera al I Congrés sobre la Violència contra la Dona, organitzat per la Diputació d'Alacant.
- 25 de novembre Participació del síndic com a moderador de la taula redona "Mesures legals i judicials en la prevenció de la violència contra les dones", dins el I Congrés sobre la Violència contra la Dona, organitzat per Diputació Provincial d'Alacant.
- 28 de novembre Lliurament del síndic al president de les Corts Valencianes de l'Informe Anual d'esta Institució corresponent a l'any 2002 i un Informe especial titulat *Situació de les persones que tenen malalties mentals i de les seues famílies*. La presentació d'estos dos informes té lloc a la Sala dels Espills de les Corts Valencianes.
- 28 de novembre Assistència de l'adjunta primera al seminari La Constitución y los Derechos de las Mujeres en la Sociedad del Siglo XXI, organitzat per l'Associació d'Exdiputats i Exsenadors de les Corts Generals i que va tenir lloc al Palau del Senat.
- 5 de desembre Assistència de l'adjunta primera als actes programats per la Universitat d'Alacant amb motiu de la celebració del XV Aniversari de la Constitució.
- 10 de desembre 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 2002.
- 10 de desembre Assistència de l'adjunta primera a la presentació pública de la "Carta a la Ciutadania", elaborada per la Plataforma contra la Pobresa, l'Exclusió i la Desigualtat Social a Alacant i que va tenir lloc al Centre Loyola.
- 16 de desembre Conferència a càrrec del síndic sobre "Constitución y ordenamiento Jurídico", dins les Jornades sobre la Carta Magna davant el Repte de la Constitució Europea, organitzades amb motiu del XXV aniversari de la Constitució espanyola de 1978, per la Universitat Miguel Hernández i que van tenir lloc a les seus d'Elx i Oriola.

IV TROBADA D'OMBUDSMEN REGIONALS DE LA UNIÓ EUROPEA

A la fi del novembre del 2002, la Institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, per encàrrec del llavors defensor del Poble de la Unió Europea, Jacob

Söderman, i del síndic de Greuges de Catalunya, Antón Cañellas, es va comprometre a organitzar durant els dies 9, 10 i 11 d'abril de 2003 la IV Trobada de Defensors del Poble Regionals de la Unió Europea. Esta trobada estava previst inicialment que es fera Alemanya.

Estes trobades, de caràcter biennal, es van iniciar l'any 1997 a Barcelona i, posteriorment, van tenir lloc a Florència el 1999 i a Brussel·les l'any 2001. L'objectiu d'estes trobades ha anat sempre dirigit a estrényer els llaços de col·laboració entre les oficines de defensors del poble regionals que operen en el marc de la Unió Europea, intercanviar experiències, com també a afavorir el desenvolupament de les polítiques comunitàries.

El lloc elegit per a tan destacat esdeveniment va ser el Palau de Benicarló, seu de les Corts Valencianes. Tot el material informatiu i de treball va ser traduït a les cinc llengües de treball oficials de la Trobada: espanyol, anglés, alemany, francès i italià. De la mateixa manera, totes i cadascuna de les sessions de treball van tenir interpretació simultània a estes cinc llengües.

Durant el procés de selecció dels ponents i moderadors, i tenint en compte el poc temps de preparació de què disposava la nostra Institució, es va considerar oportú donar intervenció tant a experts tècnics en les matèries que calia tractar com a defensors del poble regionals, amb la finalitat que ambdós grups de professionals aportaren la seua visió i experiència sobre els diversos temes de les sessions de treball. Seguint estos criteris, les intervencions en les diverses taules redones van ser a càrrec de funcionaris de la Comissió Europea, defensors regionals d'Espanya, Itàlia, Regne Unit, Àustria i Bèlgica, i representants de l'Oficina del Defensor del Poble europeu.

Els temes principals tractats durant l'esdeveniment van ser els següents:

- El paper i la posició de les regions i dels *ombudsmen* regionals en la Constitució europea i en el futur de la nova Unió Europea ampliada;
- El fenomen immigratori i la política d'immigració i asil en l'àmbit dels països integrants de la Unió Europea;
- La legislació mediambiental de la Unió Europea i la seua assumpció i aplicació a escala regional en els països de la Unió Europea.

Els participants de la Trobada representaven, en total, trenta-vuit oficines de defensors del poble regionals d'Espanya, Itàlia, Alemanya, Àustria, el Regne Unit i Bèlgica, és a dir, de tots els països membres actuals de la Unió Europea que tenen designats *ombudsmen* regionals. També vam invitar a assistir a la Trobada, com a observadors, l'Oficina del Defensor del Poble d'Espanya, que va estar representada per l'adjunt segon del Defensor del Poble, el director de la regió europea i vicepresident de l'Institut Internacional de l'Ombudsman i el president de l'Institut Europeu de l'Ombudsman.

Per la seua banda, les diverses institucions valencianes a les quals vam sol·licitar col·laboració no van dubtar a mostrar-nos en primer lloc la seua satisfacció per afavorir

este tipus d'iniciativa, alhora que ens van brindar tot el seu suport i cooperació en aquelles qüestions que vam considerar oportunes per a, així, donar suport al nostre paper d'amfitrions durant la Trobada. Les Corts Valencianes ens van oferir les seues instal·lacions per a la dur a terme les jornades, la sala de l'Andana, situada al Palau de Benicarló, a més a més de tot tipus d'ajuda logística. La presidenta de les Corts, Marcela Miró, va oferir el primer dia de la Trobada un sopar de benvinguda a tots els participants. Per la seua banda, l'alcalde de València, Rita Barberà, va oferir una recepció a tots els participants en l'Ajuntament de València, i després els va oferir un petit esmorzar. Així mateix, el vicepresident de la Generalitat Valenciana, José Joaquín Ripoll, en nom del president, José Luis Olivas, els va oferir una recepció al Palau de la Generalitat Valenciana i a continuació els va oferir un esmorzar al pati del palau.

A fi d'oferir el major nombre de detalls d'esta IV Trobada, organitzada per la nostra Institució, passem a reproduir el programa de la trobada i les conclusions de cadascuna de les taules redones.

SESSIÓ INAUGURAL

Dimecres 9 d'abril

- 18:30 h Inauguració oficial de la Trobada al palau de les Corts Valencianes.
Inaugura:
- Molt Excel·lent Sra. Marcela Miró Pérez, presidenta de les Corts Valencianes.
 - Excm. Sr. Bernardo del Rosal Blasco, síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
 - Excm. Sr. José Cholbi, vicepresident de les Corts Valencianes.
 - Il·lm. Sr. Alfonso Rus, tinent alcalde de l'Ajuntament de València.
 - Sr. Joao Sant'Anna. Cap d'Administració i Finances de l'Oficina del Defensor del Poble Europeu.
 - Il·lm. Sr. Carlos Morenilla, adjunt segon del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- 20:00 h Sopar de benvinguda oferit per la presidenta dels Corts Valencianes.

Dijous 10 d'abril

- 8:45 h Conferència inaugural: "La Constitución europea", a càrrec de Mr. Paolo Ponzano, Director of the Task Force Future of the Union and Institutional Questions at the Secretariat General of the European Commission.
- 9:30 h Primera taula redona: "El futur d'Europa".
Moderador: Sr. Antón Cañellas, síndic de Greuges de Catalunya.
Ponent: Sr. Joao Sant'Anna, cap d'Administració i Finances de l'Oficina del Defensor del Poble Europeu.
Ponent: Sr. Antonio Bar Cendón, catedràtic de Dret Constitucional de la Universitat de València.

- 10:30 h Debat.
- 11:30 h Pausa-café.
- 12:00 h Assistència a la sessió setmanal del Tribunal de les Aigües.
- 13:45 h Recepció i esmorzar ofert pel vicepresident de la Generalitat, José Joaquín Ripoll, al palau de la Generalitat Valenciana.
- 17:30 h Segona taula redona: “Immigració i asil. El paper de la UE”.
Moderador: Mr. Jerry White, Commissioner for Local Administration in England.
Ponent: Sr. José Chamizo de la Rubia, defensor del Poble Andalus, Espanya.
Ponent: Sra. Sandra Pratts, Principal Administrator, Immigration and Asylum, D.G. Justice and Home Affairs, European Commission.
- 18:30 h Debat.

Divendres 11 d'abril

- 9:00 h Primera taula redona: “La protecció del medi ambient en la UE i el paper dels defensors regionals”.
Moderadora: Sra. Ma. Grazia Vacchina, Difensore Cívico della Valle d'Aosta, Itàlia.
Ponent: Sr. José Martínez Aragón, Principal Advisor of the European Ombudsman.
Ponent: Sr. Miguel Ángel Blanes Climent. Assessor jurídic encarregat de l'Àrea de Medi Ambient del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
- 10:30 h Debat.
- 11:30 h Pausa-café.
- 11:45 h Segona taula redona: “Transparència i accés a documents. Referència especial a la informació mediambiental”.
Moderador: M. Frédoniric Bovesse, Médiateur de la Région Wallonne
Ponent: Herr Felix Dünser, Rechtsanwalt Landesvolksanwalt Von Vorarlberg.
Ponent: Mr. Peter Dirberg, Membre de la II Cambra de Recursos de l'OAMI.
- 12:45 h Debat.
- 14:15 h Recepció oficial i esmorzar ofert per l'alcalde de València, Rita Barberá a l'Ajuntament de València.

- 17:15 h Conclusions presentades pels moderadors de taula.
- 18:15 h Clausura de la Trobada a càrrec del síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Bernardo del Rosal.
- 20:30 h Visita tancada i guiada a l'Oceanogràfic de València.
- 22:00 h Sopar ofert pel síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'Oceanogràfic de València.

A la fi de les sessions de treball realitzades durant la Trobada, els moderadors de les diverses taules redones, auxiliats per assessors jurídics de la nostra Institució, van realitzar un esborrany de les conclusions, que, després de ser traduïdes als cinc idiomes i distribuïdes entre els participants amb la suficient antelació, van ser consensuades i finalment aprovades a la vesprada del divendres 11 d'abril. A continuació reproduïm, pel seu interès, el contingut d'estes conclusions¹.

CONCLUSIONS DE LA TAULA REDONA: “El futur d'Europa”.

L'elaboració de la Constitució de la Unió Europea posa de manifest, entre altres qüestions, la complexitat en la presa d'acords, el pas de la fase econòmica a la fase política i la definició clara de les competències de la Unió.

Un dels aspectes fonamentals que preveurà la Constitució europea serà la Carta de Drets Fonamentals: la seua enumeració i els mecanismes de control.

L'estat de benestar instaurat en la vella Europa ha de ser garantit i ampliat, amb una autèntica llista de drets fonamentals i llibertats públiques, i amb la incorporació de nous estats membres.

Entenem que la riquesa d'Europa es troba en la diversitat dels seus pobles i cultures, units en el concepte de ciutadania europea i en la protecció comuna d'uns drets fonamentals, com ara el dret a la bona administració, el dret a la protecció del medi ambient, a la protecció social, a la integració de les persones discapacitades o a un treball digne.

Però no n'hi ha prou amb enumerar uns drets fonamentals, sinó que cal establir uns mecanismes de garantia i protecció que exigixen la transparència en les actuacions de les administracions; una transparència que es veu perjudicada per l'existència d'excessius procediments.

Per tot això, advoquem per un codi únic de procediment que garantisca el dret a la bona administració.

En este context, els ombudsmen han de fer un paper fonamental en el reconeixement i respecte dels drets i les llibertats reconeguts en la Carta.

Les regions constituïxen a Europa una realitat ineludible i, en este sentit, una Constitució europea ha de reconèixer-les, respectar-les i integrar-les en els processos de presa de decisions de les institucions europees.

¹ A causa de criteris d'edició d'este Informe Anual, la Institució ha optat per no reproduir el contingut de cadascuna de les ponències que es van impartir durant el congrés. No obstant això, el seu contingut es troba publicat en la nostra pàgina web (www.sindicdegreuges.gva.es). De la mateixa manera, també hi ha la possibilitat de sol·licitar, ja siga per telèfon, carta o correu electrònic, el CD recopilatori del congrés.

Considerem que el sentiment de ciutadania europea pot veure's reforçat per la potenciació del paper de les regions i pel seu reconeixement com a circumscripció electoral.

Els defensors del poble regionals constituïxen un factor de legitimitat democràtica i transparència que es veu propiciat per la seua proximitat al ciutadà, cosa que necessàriament ha de ser recollit en una futura Constitució europea.

Els defensors del poble regionals i els presidents i les presidentes de les comissions de peticions dels parlaments regionals de la Unió Europea fan una crida a tots els òrgans representatius de les institucions locals, regionals, nacionals i europees perquè adopten totes les iniciatives que siguin competència seua, amb la finalitat d'instituir, reforçar i completar els sistemes regionals i locals de la defensa cívica que — en el procés de les reformes institucionals que tenen lloc actualment, inspirat en el principi de subsidiarietat— constituïsquen la forma de justícia de proximitat de més fàcil accés, amb procediments simplificats i menys costosos per a tots els interlocutors de les institucions i els òrgans que exercixen una funció pública.

CONCLUSIONS

1. La Constitució europea ha de contenir la Carta de Drets Fonamentals i Llibertats Públiques i garantir la seua protecció efectiva.
2. La Unió Europea ha de poder adherir-se als convenis i tractats internacionals en matèria de protecció de drets fonamentals.
3. La Unió Europea ha de tenir un codi de procediment únic per a totes les seues institucions i els organismes que garantisca “el dret a la bona administració”.
4. La Constitució ha de reconèixer, respectar i integrar les regions en els processos de presa de decisions de les institucions europees.
5. La Constitució ha de preveure el paper fonamental dels defensors del poble regionals com a garantia no jurisdiccional del respecte als drets fonamentals i a les llibertats públiques.

CONCLUSIONS DE LA TAULA REDONA: “Transparència i accés a documents. Referència especial a la informació mediambiental”.

Excepte aquells països o regions que tenen una cultura de participació democràtica, els nostres països i regions han assimilat recentment la funció administrativa com a vincle privilegiat amb els ciutadans, els usuaris del servei públic, els administrats, els clients-consumidors tal com alguns no dubten a anomenar-los, de manera incorrecta crec jo, ja que els criteris del servei públic, que són, els els recorde: la continuïtat, la igualtat d'accés, la neutralitat, s'adiuen malament amb el vocabulari comercial.

La transparència administrativa ha acompanyat un moviment recent que ha revolucionat la tradició administrativa tot basant-se en les prerrogatives i els drets exorbitants dels poders públics, la relació de submissió del ciutadà, la cultura del secret, de la qual el defensor del Poble de Voralberg (el Sr. Dünser) ens ha recordat, hui de matí, els aspectes històrics i l'experiència austríaca.

Si el cèlebre proverbi “La lluita contra l'administració és la lluita de David contra Goliat”, continua tenint actualitat, la tendència excepcional que consistix a fer de la transparència el principi i del secret l'excepció, s'afirma cada vegada més fortament.

Els dos ponents d'este matí així ho han confirmat, l'un a través de la seua experiència com a defensor del poble a la seua regió, Àustria, i l'altre en el marc d'una evolució positiva de la reglamentació europea, que representava ja una iniciativa ambiciosa si recordem la Directiva del 7 de juny de 1990.

Esta directiva exigeix que els Estats membres garantisquen l'accés a la informació relativa al medi ambient i precisa que "les autoritats públiques estan obligades a posar la informació relativa al medi ambient a la disposició de qualsevol persona física o moral que ho sol·licite, sense que esta persona haja de fer valer un interès".

Hui de matí, el Sr. Dyrberg ha explicat com el dret dels ciutadans referent a això s'ha vist reforçat, sobretot arran de la Convenció d'Aarhus, de gran importància en la mesura que transforma el dret d'accés a la informació i el fa passar de dret passiu a actiu. Esta convenció insisteix en la participació en el procés de presa de decisions per a tot un seguit de projectes que figuren en l'annex a la Convenció, com també per als plans, els programes polítics i els projectes de reglaments.

Una directiva recent traduïx igualment este reforçament en erigir en principi l'accés a la informació, mediambiental en particular, en definir els procediments i les condicions d'implementació de forma molt àmplia, i en determinar les excepcions relatives a la no-transmissió o a la denegació total o parcial d'informació de manera molt restrictiva.

Naturalment, estes noves disposicions han de ser traslladades a les legislacions nacionals o regionals però, tenint en compte que els danys al medi ambient no tenen fronteres, representen un progrés significatiu en el procés democràtic a escala europea.

A Bèlgica i a la meua regió, les primeres disposicions europees han estat traslladades en un Decret de 1991 que té la particularitat de ser la primera norma jurídica i legal que crea el dret d'accés a la informació relativa al medi ambient.

I, ja en la mateixa línia, la Constitució belga ha recollit no solament el dret a un medi ambient sa i a la informació, sinó que també ha consagrat el principi de la transparència administrativa reconeixent a tothom "el dret a fer una consulta o que li siga lliurada còpia de cada document administratiu, llevat dels casos i les condicions fixats per la llei, el decret o l'ordre" (que representen les tres normes legislatives equivalents a Bèlgica –federal-regional i comunitàries).

En la meua opinió, és en este context, no molt llunyà del descrit pel Sr. Dünser, en el qual ha pres forma la funció de mediació del defensor del poble.

Esta funció de mediació que va més enllà de l'exercici d'un control i que implica igualment una regulació, un canvi positiu amb el concurs dels actors de l'Administració, ha vist reforçada la seua necessitat en el clima de complexitat al qual s'enfronta qualsevol ciutadà:

-Complexitat institucional

Les institucions s'han desenvolupat i s'han multiplicat tant a l'interior dels Estats com a l'exterior, des del poder local fins al poder regional i comunitari, des del poder nacional o federal fins a les institucions europees i a les organitzacions internacionals...i la qüestió crucial que es planteja del ciutadà: qui és competent per a resoldre el problema al qual m'enfronta?

-Complexitat jurídica

Les normes, jurídiques, legislatives, regulatòries es multipliquen i cada vegada es fan més complexes, unes vegades són independents, d'altres equivalents, concurrents o subsidiàries... sense oblidar la jerarquia de les normes tan valorada pels juristes. I per acabar, el proverbi segons el qual "la ignorància de la llei no eximix del seu compliment".

-I igualment la complexitat administrativa

Per les raons que acabe d'evocar, amb el risc d'opacitat tant de l'acció administrativa com dels procediments, cosa que origina dificultats de control, per no dir absència de control sobre alguns òrgans o accions de l'Administració.

Davant d'esta complexitat, la mediació representa un instrument d'eficàcia del servei públic que es posa de manifest mitjançant disposicions com l'accés als documents administratius, la motivació formal dels

actes i les decisions administratives, la simplificació administrativa i les reformes internes de l'Administració que modifiquen el comportament i la mentalitat dels agents de l'Administració (codis de bona conducta administrativa; mandats de duració limitada per a funcionaris dirigits...)

En fi, convé destacar, tal com han fet els dos ponents d'este matí, l'emergència d'una nova forma de participació del ciutadà en la vida de la ciutat, en la vida pública i «política» en el sentit grec, original del terme.

Sense qüestionar el principi de la democràcia representativa i parlamentària que caracteritza les nostres regions democràtiques europees, es nota una tensió cap a una major participació ciutadana. Esta democràcia participativa significa una implicació del ciutadà en la decisió pública (Parlament i /o Administració). El ciutadà es considera part activa, no d'un Estat que el domina i li procura un estat de benestar, de vegades contra la seua voluntat, sinó d'una relació ciutadà-Estat que qualifique de contractual, és a dir, amb drets i obligacions per ambdós parts.

Este nou tipus de relació permet expressar exigències i reivindicacions.

L'accés als documents administratius s'inscriu, creo jo, com la mediació, en esta nova forma de relació entre el ciutadà i l'Estat que la Unió Europea contribuïx a encoratjar i a desenvolupar.

Així interprete l'evocació per part del Sr. Sant'Anna, ahir, dels tres grans principis de la futura convenció europea: legitimitat democràtica, transparència de les institucions i proximitat als ciutadans.

En efecte, si Europa pot, de vegades, aparéixer als ulls dels ciutadans com a complicada, tecnocràtica, funcionaritzada, de cap manera es perceben darrere de les seues característiques el retret del secret o el manteniment de sospites.

No ocorre així en nombroses administracions nacionals o regionals en les quals resulta encara difícil de vèncer les reticències dels funcionaris que es refugien, a mala idea, darrere del secret.

Respecte d'això, el Sr. Dünser ho ha indicat hui de matí, la majoria de nosaltres, defensors del poble, estem obligats, per llei orgànica, al secret professional. És el meu cas en referència a la reglamentació penal.

Esta prerrogativa permet que el defensor del poble impedisca al funcionari refugiar-se impunement darrere del secret professional. En efecte, gràcies a la seua obligació de guardar el secret professional, el defensor pot alliberar el funcionari de la seua obligació de secret, i donar així més transparència a determinades informacions administratives.

Tal com han indicat els nostres ponents, els mecanismes d'informació i de publicitat han de respondre, necessàriament, a criteris realistes d'eficàcia:

- a... una voluntat expressada pel poder polític, el Parlament que exercix un control sobre l'executiu, que, al seu torn, té la responsabilitat de l'Administració (com a autoritat parlamentària, el defensor del poble és, doncs, un braç armat del Parlament en el control de l'Administració la responsabilitat de la qual incumbix al Govern, a l'executiu);
- a... aquells procediments, simples, coherents que asseguruen la igualtat, fins i tot l'equitat entre les parts, com són l'accés a l'expedient en condicions comprensibles i accessibles, la contradicció, és a dir, la capacitat d'expressar-se i de defensar els arguments propis;
- a... un altre criteri: la publicitat dels procediments de manera que el ciutadà els conega i sàpiga que un dia pot recórrer a ells;
- a... en fi, l'avaluació i el control, de manera que el dret del ciutadà es veja assegurat fins a la fi;

Un exemple de la meua regió, il·lustratiu d'esta necessitat d'eficàcia: el decret que crea el dret d'accés del ciutadà als documents administratius data de 1995. La Comissió d'Accés als Documents Administratius ha estat creada a principis d'enguany. Han comprés vostés l'impacte de la mesura fins a hores d'ara: nul.

Per la meua banda, espere impacientment el caràcter operatiu de la mesura i la publicació del primer informe d'avaluació que permeta veure l'abast d'un dret del ciutadà que, sobre el paper, existix des de fa diversos anys.

De tota manera, prenc nota de l'observació que ha fet este matí el Sr. Dyrberg sobre la creació d'un registre de qüestions que hauria d'esdevenir una eina indispensable per a l'avaluació a la qual acabe d'al·ludir.

Igualment, com ha indicat el Sr. Dünser en la seua conclusió, cal assegurar al ciutadà un millor accés a la informació, tant als seus drets com als seus deures, a la necessitat de respectar les regles legals i administratives, tot això en condicions d'igualtat i d'equitat.

L'Administració, en respondre a la necessitat d'informació del ciutadà, ajuda també a reduir la seua desconfiança, legítima mentre este romanga en la ignorància.

És així com el contracte social al qual he al·ludit anteriorment es veuria reforçat pel bé de tothom.

L'accés a la informació és un pas previ, indispensable, al procés de participació, ja siga baix la forma de consulta o de concertació. Si hi ha voluntat política, la participació pot transformar-se en un autèntic instrument d'ajuda en la presa de decisions. Esta voluntat es manifestaria en un repartiment del poder d'anàlisi i de preparació a la decisió, com també en una elaboració de projectes en comú per part de tots els actors afectats.

La participació, en este sentit, no qüestiona el fet que l'última decisió corresponga, de dret, a les autoritats públiques, però permet elaborar una política transparent, acceptada per tothom, en el marc d'una responsabilitat compartida.

La consulta, la concertació o qualsevol forma de participació exigixen, com a requisit previ, la informació i l'accés a tots aquells documents que siguen útils i necessaris, de forma fàcil, permanent i contínua, remuntant el procés de presa de decisions, abans que la elecció siga irreversible.

Així doncs, i per acabar, em permet, senyores, senyors, estimats col·legues, repetir en una frase final la meua intervenció de hui de matí sobre la no desitjable diferenciació per al futur d'Europa entre defensors del poble regionals i nacionals.

Advoque doncs, i demane el suport de tots vostés, perquè la nostra pròxima trobada s'organitze de manera similar a l'anterior a Brussel·les, és a dir, reunint defensors del poble nacionals i regionals, i representant una capacitació democràtica sense parangó, reflex d'una Europa de 25, i no de solament una cinquena part.

Per acabar, m'unisc a Antón Cañellas per agrair al nostre col·lega Bernardo del Rosal i al seu equip la magnífica acollida que ens han reservat.

Moltes gràcies per la seua atenció.

Frédéric Bovesse

CONCLUSIONS DE LA TAULA REDONA: "Immigració i asil. El paper de la Unió Europea".

Ahir de vesprada vam escoltar dos ponències molt diferents durant el nostre debat sobre immigració i asil en la Unió Europea.

La primera ponència va ser de Sandra Pratt, de la Direcció General de Justícia i Interior de la Comissió Europea. Es tractava d'una presentació tècnica que parlava detalladament del desenvolupament de les iniciatives polítiques de la UE en este tema important al llarg dels últims quatre anys.

Els principis establits per la UE a Tampere el 1999 semblen totalment lloables:

- Una política global que incloga tots els aspectes de la immigració, tant legal com il·legal.
- Un tracte just als ciutadans de tercers països, incloent-hi mecanismes per a la integració dels immigrants en les seues noves comunitats.
- Reforçament d'associacions amb els països d'origen, incloent-hi programes conjunts per a lluitar contra la immigració il·legal.
- Creació d'una política comuna d'asil en la UE.

Encara que s'han aconseguit alguns dels objectius, com ara la política sobre reagrupament familiar que entrarà en vigor a l'agost d'enguany i la directiva sobre l'acollida dels sol·licitants d'asil (que no entra en vigor fins al gener de 2005), quasi tota la resta d'elements d'este procés complex es troben encara en la fase de redacció. Deu tractar-se d'una operació molt complicada perquè sembla que quan s'activa una peça de la maquinària, fa saltar una altra peça de manera imprevisible...

El segon ponent va ser José Chamizo, defensor del Poble d'Andalusia, i ens va dir que no parlaria de l'asil perquè a Espanya pràcticament no hi ha cap possibilitat que una persona que sol·licite asil siga admesa en este país. M'agradaria fer ara una observació que no va eixir en el debat: al Regne Unit ha existit una llarga tradició de donar asil als exiliats polítics encara que no tots van tenir èxit: León Trotsky, per exemple, no va aconseguir entrar a Gran Bretanya en els anys trenta. Durant els últims anys, sobretot des dels anys noranta, el sistema britànic d'asil s'ha vist molt sobrecarregat. Actualment, a Gran Bretanya, hi ha al voltant de 30.000 peticions d'asil cada any i es pressiona el personal que administra el sistema perquè no deixe entrar la gent. El Govern britànic últimament es troba en una posició contradictòria en la qual es nega a concedir ajuda estatal de qualsevol tipus, econòmica o en espècie, a tota persona que no haja formulat la petició d'asil en el moment de la seua entrada en el país i que presente la sol·licitud d'asil després d'un setmanes. Esta política s'ha dut davant els tribunals per raons de drets humans.

Possiblement ens recorde que qualsevol pilar de la societat liberal pot ser dispensable si l'amenaça sembla massa temible, i després de l'11 de setembre de 2001, el món és un lloc més temible. També sembla possible que el món pugues esdevenir un lloc encara més temible després de la guerra a l'Iraq si la decisió dels estats i els seus dirigents resulta equivocada.

L'enfocament de José Chamizo va ser molt diferent del de Sandra Pratt. Em va semblar una ponència molt interessant i un fidel reflex de la història de Espanya i, per tant, d'una de les grans nacions estat d'Europa, però sobretot de les circumstàncies reals de la vida a Andalusia. Allí, els immigrants, la majoria procedents de països africans, treballen sobretot en el sector agrícola. La majoria són homes joves que fan un viatge il·legal pel mar en embarcacions insegures. Quan arriben, viuen en condicions típiques de molts ciutadans no europeus a la UE: sous de misèria, barraquisme i marginació social. Aquí veiem una altra faceta molt clara i molt destacada de la ponència de José Chamizo —els valors morals tan profunds i implícits en el seu plantejament d'este tema. Cite una cosa que va dir en la seua ponència: “Personalment, crec que estem sent testimonis (aquí es referia a les migracions massives que fan tan turbulent el nostre món) d'un procés de revolució-alliberament no violenta dels pobres de la terra que demanen llibertat, justícia, igualtat i dignitat.”

El debat que vam tenir a continuació es va centrar més en els aspectes tècnics de la ponència de Sandra Pratt que en l'experiència andalusa de José Chamizo. Les preguntes eren molt interessants i feien referència a un ampli ventall de temes que incloïa: qüestions relacionades amb la flexibilitat de les lleis laborals amb la finalitat de fer florir l'economia submergida o informal i aconseguir que estiguera més en línia amb l'economia formal; la necessitat de protegir les economies d'aquells països que són els principals exportadors de mà d'obra; l'elevada proporció d'immigrants il·legals a Navarra; la improbable creació d'un marc legislatiu per a una política comuna d'asil abans de l'any 2004; la participació ciutadana

en la Carta Social Europea; si la política de la Unió Europea sobre educació podria servir com a mitjà per a establir els drets humans dels immigrants; i de com es podria aconseguir un major reconeixement de les titulacions dels treballadors en tots els països de la UE. Crec que la qualitat de les aportacions va ser molt elevada i va ser un privilegi per a mi participar en el debat.

Jerry White
Defensor del Poble Regional

CONCLUSIONS DE LA TAULA REDONA: “La protecció del mediambient en la Unió Europea i el paper dels defensors regionals”.

1. El defensor del Poble europeu, els defensors del poble regionals i els òrgans similars de la UE reconeixem l'important increment de la preocupació ciutadana sobre els temes mediambientals. La particular naturalesa dels drets mediambientals demana una atenció especial per la nostra banda, com a mitjà per a avançar en la consecució d'un veritable desenvolupament sostenible.

Per tal com els problemes de degradació ambiental solen plantejar-se a nivell regional o local, els defensors del poble i els òrgans similars de la UE s'estan veient cridats a exercir un paper de primer ordre en la resolució d'estos problemes.

2. En la regulació per a la protecció del medi ambient, el dret de la UE ha tingut i està tenint una incidència fonamental en el desenvolupament i l'aplicació de les normes existents en tots els seus estats membres.

3. El dret ambiental de la UE ha estat concretat, sobretot, mitjançant directives. Cal recordar que este instrument normatiu ha de ser desenvolupat a escala dels estats membres. Respecte de la normativa regional i local, les directives ambientals són jeràrquicament superiors i, en alguns casos, les seues disposicions poden aplicar-se directament en la resolució de conflictes.

4. Com a conseqüència d'esta situació, i davant el plantejament cada vegada més nombrós de queixes ambientals, els defensors del poble regionals i els òrgans similars de la UE hem de tenir en consideració, cada vegada amb més freqüència, les disposicions de les directives ambientals.

5. En el desenvolupament del nostre treball hem de vetlar, en garantia dels ciutadans, per l'aplicació pràctica i el compliment de les normes comunitàries ambientals per part de les autoritats regionals i locals, en particular, garantir la transparència i l'accés dels ciutadans a la informació mediambiental.

6. Tenint en compte la difícil interpretació de certs textos comunitaris, cal una col·laboració més estreta entre els defensors del poble regionals i òrgans similars de la UE i el Defensor del Poble europeu. Una manera d'articular esta col·laboració podria ser a través del plantejament de qüestions d'interpretació de directives dirigides al Defensor del Poble europeu, i que este podria respondre directament o dirigir a la Institució competent de la UE.

Això podria facilitar la resolució d'algunes queixes per part dels defensors del poble regionals i òrgans similars de la UE, millorar el coneixement del dret comunitari mediambiental i, en definitiva, contribuir a un millor servei als ciutadans.

7. El defensor del Poble europeu i els defensors del poble regionals i òrgans similars de la UE reconeixem la necessitat de suscitar i incrementar l'intercanvi d'informació i experiències, com també el desenvolupament de postures comunes a fi de vetlar pels drets mediambientals dels ciutadans.

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, difusió i enfortiment de la Institució de l'Ombudsman en les regions geogràfiques de la seua jurisdicció, independentment del nom específic que reben.

La FIO es reuneix anualment en una assemblea general a fi de fer balanç, aprovar informes que li sotmet el Comité Directiu i emetre les declaracions i els comunicats públics que siguen convenients per a l'efectivitat dels seus objectius. Estes assemblees es duen a terme normalment durant el transcurs d'un congrés en el qual es debaten temes d'actualitat i transcendència i s'intercanvien experiències de mutu interès.

L'adjunt segon va assistir en representació del Síndic de Greuges al VIII Congrés de la FIO que va tenir lloc a la ciutat de Panamà, amb el títol Democràcia i Drets Humans; en este congrés es van tractar tres temes principals:

- la transparència i la democràcia
- la protecció dels immigrants
- l'ombudsman i l'enfortiment dels sistemes internacionals de protecció dels drets humans.

Finalment es va aprovar a tall de conclusió la següent Declaració que a continuació reproduïm:

DECLARACIÓ DE PANAMÀ

RECONEIXEN l'important paper que exercixen els *ombudsmen* com a garants del respecte i la vigència dels drets humans com a condició bàsica per a la vida en democràcia.

PROTEGIXEN els esforços de la regió per mantenir el sistema democràtic com a forma de govern, a través de l'enfortiment de l'estat de dret.

REITEREN la seua preocupació pels problemes que continuen obstaculitzant el desenvolupament integral de les seues societats, impedeixen el dret de les persones a una vida digna i insten els Estats que afavorisquen l'adopció de polítiques que permeten garantir el dret fonamental de lliure accés a la informació pública com a instrument indispensable en pro de la transparència i en contra del flagel de la corrupció.

RECOMANEN als Estats de la regió que configuren una política pública integral en matèria de migracions, coordinada des de les més altes instàncies del poder executiu, amb adequada assistència tècnica i suficient participació i consens de tots els sectors, públics i privats, implicats i especialment de l'organisme membre de la FIO que corresponga i d'organitzacions no governamentals de defensa dels drets humans en general i dels drets dels immigrants en particular.

REAFIRMEN el seu compromís a difondre el I Informe sobre Drets Humans, preparat per esta Federació sobre el tema d'immigrants.

EXHORTEN els Estats a ratificar les normes internacionals en matèria de migracions amb incidència indirecta en esta, i en particular les procedents de les Nacions Unides, del Sistema Interamericà i Europeu.

RATIFIQUEN el seu compromís per a difondre els abastos i continguts de l'Opinió Consultiva número 18 emesa per la Cort Interamericana de Drets Humans sobre la Situació dels Treballadors Immigrants Indocumentats.

ES COMPROMETEN a continuar amb la labor d'estudi i difusió del dret internacional dels drets humans i del dret internacional humanitari i REITEREN als Estats a ratificar o adherir-se als instruments internacionals i regionals sobre la matèria.

DONEN SUPORT als processos d'enfortiment dels sistemes internacionals i regionals de protecció dels drets humans i RECOMANEN que s'estudie la viabilitat de la participació directa de les víctimes o els seus representants per a presentar casos directament davant la Cort Interamericana de Drets Humans i ENCOMANEN als Estats de la regió a complir les decisions dels òrgans internacionals de protecció dels drets humans.

RECOMANEN als Estats, que encara no ho han fet, que firmen i ratifiquen després el Protocol Facultatiu a la Convenció contra la Tortura de les Nacions Unides, adoptat al desembre del 2002, que instaura un nou mecanisme de prevenció de la tortura mitjançant un mecanisme nacional i internacional de visites a llocs de detenció.

SOL·LICITEN als governs de la regió que es troben negociant tractats de lliure comerç, que s'asseguren que estos continguin garanties de respecte dels drets humans i que consideren als *ombudsmen* en els processos de discussió d'estos.

ACULLEN amb caràcter vinculant els acords proposats per la Xarxa de Defensories de la Dona en la seua Declaració a la VIII Assemblea de la FIO, la qual s'adjunta a esta Declaració. Pel que fa al punt 6 d'esta, serà considerat quan la Federació reprenja el debat de la reforma dels seus Estatuts.

HAN PRES coneixement, amb satisfacció, que a Xile s'han reactivat els esforços per donar naixement constitucional a la institució del Defensor del Ciutadà mitjançant la submissió de la corresponent iniciativa a la discussió de la Cambra de Diputats. La nostra Federació espera que, en esta oportunitat, este esforç fructifiqui i Xile no tarde a incorporar-se al conjunt de nacions que a Iberoamèrica ja disposen d'esta eina tan rellevant de protecció i promoció dels drets humans.

REITEREN la seua sol·licitud al Senat de la República Dominicana, perquè culmine el procés de designació del primer defensor o defensora del poble en esta nació.

SOL·LICITEN a les autoritats de la República Federativa del Brasil i a les de la República Oriental d'Uruguai que s'unisquen al corrent Iberoamericà d'Ombudsman, com a aspiració legítima de totes les persones de la regió i com a element essencial de la democràcia i de l'Estat de Dret.

REITEREN el seu pesar pel tràgic decés de l'alt comissionat de Drets Humans de les Nacions Unides, Sergio Veiés de Mello, i renoven el suport de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman al treball que porta a terme l'alt comissionat adjunt, Beltrand Ramcharan.

REITEREN el seu reconeixement a la labor que exercix l'Institut Interamericà de Drets Humans com a Secretaria Tècnica de la FIO, i la seua labor en la promoció i consolidació de la figura de l'ombudsman en la regió.

MANIFESTEN el seu reconeixement per l'execució del Programa Regional de Suport a les Defensories del Poble d'Iberoamèrica, que es desenvolupa amb fons de la Unió Europea i de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional i especialment a la Universitat d'Alcalá de Henares.

EXPRESSEN el seu agraïment al Defensor del Poble de la República de Panamà, Juan Antonio Tejada Espino, per l'organització del VIII Congrés i al poble de Panamà per la seua hospitalitat i atenció i

MANIFESTEN la seua complaença perquè estos acords siguen coneguts com a DECLARACIÓ DE PANAMÀ.

A la ciutat de Panamá, Panamá, als vint dies del mes de novembre de 2003.

XVIII JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS DEL POBLE

Les Jornades de Coordinació de Defensories del Poble tenen caràcter anual i congreguen els 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 aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que concernixen en igual mesura a totes les oficines de defensors i que signifiquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

El síndic de Greuges, acompanyat dels seus dos adjunts, entre d'altres, ha participat en les XVIII Jornades, que enguany organitzava l'oficina de la Defensora del Poble de Castella-la Manxa i que van tenir lloc a Toledo i Albacete durant els dies 19, 20 i 21 d'octubre.

Seguint el mètode de treball adoptat per primera vegada en les XVII Jornades de Navarra, es va plantejar un tema central de les Jornades, que en esta ocasió va ser *la Salut Mental* i, igual que l'any passat, i amb anterioritat a les Jornades, es van fer tallers preparatoris destinats a tractar amb profunditat els següents temes: l'eradicació de la violència contra les dones i contra les persones dependents en l'àmbit de la convivència; el dret d'accés a l'habitatge; i la protecció dels drets de les persones amb discapacitat.

A continuació exposem el contingut de les conclusions d'estes jornades:

TALLER: LA VIOLÈNCIA CONTRA LES DONES I CONTRA LES PERSONES DEPENDENTS EN L'ÀMBIT DE LA CONVIVÈNCIA

La defensa i protecció dels drets individuals i col·lectius cobra especial rellevància quan es tracta de persones en situació de desigualtat i indefensió.

Per això, les defensories exigixen a les administracions públiques que, des de la seua responsabilitat, actuen amb l'adequada diligència en la consecució ineludible de dos finalitats prioritàries per a l'eradicació de la violència domèstica:

1. Prevenir i detectar de forma precoç estes situacions per a interceptar des de l'inici qualsevol conducta que pugua generar violència.
2. Prestar atenció integral a les persones afectades a través de mesures legislatives, jurídiques, sanitàries, assistencials, socials i educatives que, des de la coordinació i cooperació imprescindible de les administracions implicades, oferisquen a la víctima protecció, seguretat, rescabament, com també la seua recuperació i integració social en condicions d'igualtat.

Encara que s'ha fet molt en poc de temps per a pal·liar esta xacra social, les queixes i la informació que rebem en les nostres institucions evidencien que ha estat insuficient.

El respecte i la salvaguarda dels drets humans, a la vida, la integritat, la llibertat, la igualtat i la dignitat de totes les persones, exigixen conjuminar totes les forces i actuar de manera contundent en l'eradicació d'este fenomen, intolerable en una societat realment igualitària, justa i solidària.

CONCLUSIONS

Els defensors del poble acorden unes línies bàsiques d'actuació per a exigir a les administracions, de manera unànime, responsabilitat i l'adequada diligència en l'adopció de mesures eficaces per a combatre esta violència.

- Assumixen el compromís d'avaluar si “els juís ràpids” i “l'ordre de protecció” són instruments jurídics vàlids i eficaces. Per a això, El defensor del Poble estatal ha de recaptar l'oportuna informació al fiscal general de l'Estat.
- Han de promoure la creació d'un marc jurídic unitari i global contra la violència en l'àmbit de la convivència, que garantisca a totes les persones l'exercici igualitari dels seus drets i l'atenció integral immediata.
- Han d'instar la necessària creació de la jurisdicció de conflictes de família.
- Proposen reformes legislatives per a conceptualitzar legalment la violència psíquica, millorar la responsabilitat de l'Administració en casos de víctimes que no van ser degudament protegides, accelerar eficaçment l'adopció de les mesures urgents pels jutjats civils. I en el supòsit de dones immigrants intentar que es considere la seua circumstància de víctima de violència de gènere com a raó humanitària per a la seua regularització administrativa.
- Exigir l'execució eficaç de tots els mitjans per a lluitar contra esta violència des de la responsabilitat directa dels poders públics.
- Impulsar la cooperació, coordinació i especialització dels sectors implicats, bàsica per a la detecció d'estes situacions. Destacar la importància de les comissions de seguiment intersectorials per a engegar i avaluar protocols d'actuació.
- Defensar una assistència integral de qualitat, pública i institucional, per a les víctimes d'esta violència, l'existència de cases d'acollida i residències que els tracten de manera individual per a la seua recuperació social i la creació de recursos públics adequats a víctimes especialment vulnerables, dones amb discapacitat, toxicomanies, trastorns mentals, inadaptació social, etc.
- Reivindicar per a les dones víctimes d'esta violència, una formació adequada, la seua integració laboral, habitatges dignes i la creació d'un FONS DE GARANTIA SOCIAL que afronte les situacions d'impagament de pensions derivades de la ruptura familiar. Exigixen el finançament suficient perquè els plans d'igualtat no siguen una mera declaració de principis.
- Creuen convenient investigar alternatives de tractament per a la rehabilitació de maltractadors per a completar el compliment íntegre de la pena amb reinserció i prevenció.
- Exigir als poders públics la incorporació de la transversalitat per a garantir la perspectiva de gènere en totes les seues polítiques, com indica la Unió Europea. I propiciar codis deontològics en l'actuació de mitjans de comunicació per a donar un tractament digne i respectuós amb els drets d'estes persones.
- El maltractament infantil, per ser detectat precoçment, necessita protocols d'actuació vinculants, la implantació i execució dels quals és un deure ineludible de l'Administració.
- Denuncien l'actuació deficitària de l'Administració quan les víctimes d'esta violència són persones majors. I reclamen la urgent intervenció per a la seua protecció.
- Recomanen impulsar programes de preventius que permeten trencar la cadena transgeneracional de la violència. Així com la investigació per a tenir informació homogènia i real d'este fenomen.

- Fan públic el compromís d'expandir en l'organització de totes les seues institucions, serveis específics d'atenció a dones, menors i persones majors (ja n'existixen algunes) per a oferir a estos ciutadans un tractament directe i qualificat.

TALLER: ACCÉS A L'HABITATGE. INTERVENCIÓ PÚBLICA DIRIGIDA A GARANTIR UN HABITATGE DIGNE I ADEQUAT

El gaudi d'un habitatge és un requisit, quasi ineludible, per al desenvolupament d'un projecte de vida d'acord amb els drets reconeguts a totes les persones en els estats democràtics de dret.

La rellevància que la garantia de este dret té, exigix que els poders públics desenvolupen una actuació intensa, amb vista a establir les condicions necessàries perquè tots els ciutadans puguen gaudir d'un habitatge digne i adequat. Així s'establix expressament, amb relació als poders públics nacionals, en el reiterat article 47 de la Constitució Espanyola, precepte que en el marc europeu té perfecta inclusió, considerant que la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, en el seu article 34 disposa que la Unió reconeix i respecta el dret a una ajuda d'habitatge per a garantir una existència digna a tots aquells que no disposen de recursos suficients.

En opinió dels defensors del poble, han de ser tinguts en compte dos principis generals a l'hora d'engegar polítiques d'intervenció pública en matèria d'habitatge: col·laboració i coordinació entre les distintes instàncies territorials i especial consideració a col·lectius específics amb especials dificultats per a l'accés a l'habitatge.

En primer lloc, en un sector material on són titulars de competències l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals, cal fer una crida imprescindible a la col·laboració entre els distints subjectes públics a l'hora de dissenyar i implementar els instruments d'intervenció pública en este àmbit.

En segon lloc, tota acció pública dirigida a facilitar l'accés a l'habitatge ha de tenir en consideració l'existència de col·lectius que, per les seues especials circumstàncies, precisen d'una atenció singular. En efecte, persones majors, joves, immigrants, discapacitats, membres de famílies nombroses o dones amb càrregues familiars, per processos de separació i divorci o per necessitat d'allunyament de les seues parelles per a evitar maltractaments, disposen de problemes específics de renda i d'integració social que han de ser atesos en les polítiques d'intervenció que es desenvolupen.

Les premisses generals indicades han de presidir totes les actuacions públiques que, a través d'este document, es recomanen, diferenciant per a això, des d'un punt de vista sistemàtic, la necessària intervenció dels poders públics, d'una banda, en el mercat del sòl i, d'una altra banda, en el foment del mercat de l'habitatge de lloguer i de l'habitatge protegit.

PROPOSTES

1 Mesures d'intervenció en el mercat del sòl

1. Redefinir l'antiga figura dels "patrimonis municipals del sòl". Referent a això, és necessari:

A) Ampliar el seu àmbit, incloent els béns immobles de naturalesa patrimonial pertanyents a totes les administracions públiques i a les entitats de dret públic vinculades o dependents d'estes que siguen classificats pel planejament urbanístic com a sòl urbà o urbanitzable. Parlaríem així de "patrimonis públics del sòl".

B) Detallar normativament les interpretacions que calga fer del concepte jurídic indeterminat "altres finalitats/usos d'interés general/social", restringint-los de tal manera que quede garantida, en tot cas, la destinació bàsica i fonamental dels béns integrants dels patrimonis públics del sòl, que no és una altra que la construcció d'habitatges subjectes a algun règim de protecció pública.

C) Eliminar el sistema de subhasta com a forma d'alienació dels béns immobles integrants dels patrimonis públics. En este sentit, el sistema que es considera idoni és el de concurs, i cal permetre l'adjudicació directa en supòsits taxats.

D) Revisar el punt 3r de l'article 40 de la Llei 6/1998, de 13 d'abril, sobre règim del sòl i valoracions.

2. Establir un percentatge de l'aprofitament lucratiu total dels àmbits de gestió amb ús predominant residencial per a la construcció d'habitatges subjectes a algun règim de protecció pública. Estos percentatges han de materialitzar-se en cadascun dels àmbits d'actuació integrada (polígons o unitats d'actuació/execució), i procuren la barreja equilibrada de grups socials, usos i activitats, i eviten així un possible desenvolupament del fenomen de la segregació espacial.

3. Agilitar els processos d'urbanització dels terrenys classificats com a sòl urbà no consolidat o sòl urbanitzable:

A) Simplificant al màxim, des del punt de vista normatiu, els procediments administratius relacionats amb la gestió urbanística, garantint, en tot cas, la participació ciutadana.

B) Establint mecanismes d'agilitació administrativa tendents a evitar retards en la tramitació dels corresponents procediments. Cal destacar, en este sentit, la utilització de la figura del silenci administratiu.

C) Establint mecanismes que impedisquen la retenció especulativa del sòl. En este sentit cal implantar mesures que garantisquen el compliment dels terminis d'execució respecte de la urbanització del sòl, afavorint, especialment, la labor urbanitzadora, siga mitjançant la intervenció directa de l'Administració, siga a través de figures d'intervenció privada.

2 Foment del mercat d'habitatges de lloguer

- Promoure el lloguer com a règim d'accés a l'habitatge, adoptant per a això mesures de caràcter fiscal, dirigides tant al foment de la construcció d'habitatges sotmesos a algun règim de protecció pública, com a fer més atractiu, des d'un punt de vista econòmic, l'oferta i la demanda d'habitatges de lloguer.
- Adoptar mesures dirigides a proporcionar major cobertura jurídica i garanties a les relacions contractuals d'arrendament, mitjançant el desenvolupament per les administracions públiques de programes a través dels quals es garantisca per aquelles el pagament de la renda i les possibles deterioracions que es puguen produir en els habitatges arrendats en determinats supòsits que necessiten una especial protecció”.
- Incrementar notablement la promoció directa per part de les administracions públiques d'habitatges destinats al lloguer, com també el nombre d'habitatges de titularitat pública la finalitat de la qual siga afrontar situacions d'especial necessitat i emergència.
- Abordar programes de rehabilitació d'habitatges per a la seua destinació a lloguer en els centres urbans i en els barris perifèrics que vagen acompanyats de mesures actives dirigides a garantir un entorn adequat.

3 Foment dels habitatges de protecció pública

- Exercir, en aquelles comunitats autònomes en les quals encara no s'haja fet, la competència legislativa en matèria d'habitatge, amb especial referència a l'àmbit sancionador relacionat amb els habitatges protegits.
- Promoure habitatges en aquelles localitats més afectades per les dificultats d'accés al mercat lliure d'habitatge i amb les característiques més demandades i garantir en la seua construcció el compliment de la normativa vigent.

- Garantir que l'adjudicació de tots els habitatges protegits es porte a terme a través de procediments que respecten els principis de publicitat, concurrència pública i transparència.
- Adoptar les mesures necessàries perquè l'adjudicació i lliurament dels habitatges protegits es porte a terme dins els terminis establerts, evitant que retards excessius repercutisquen en perjudici dels adjudicataris d'aquells.
- Exercir eficaçment les competències reconegudes amb vista a garantir l'adequada conservació dels habitatges protegits, acudint al mecanisme de l'execució subsidiària quan això siga necessari.
- Evitar que els habitatges protegits es destinen a finalitats diferents de les que van motivar la seua construcció i finançament, dotant la qualificació definitiva d'habitatge de protecció oficial d'un caràcter permanent.
- Crear serveis públics d'inspecció en la matèria i reaccionar amb eficàcia davant conductes infractores com la percepció de sobrepreus en la transmissió d'habitatges protegits, exercint els drets de tempteig i retractament quan calga.

TALLER: ELS DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

La institució del Defensor del Poble, en l'exercici de la seua funció primordial de defensa dels drets de totes les persones, ha posat sempre especial cura, si és possible, en la defensa d'aquelles persones amb més dificultats per a exercir els seus drets. Per això, la defensa dels drets de les persones amb discapacitat ha estat sempre un objectiu prioritari de la institució garantista a la qual representem.

Enguany, el 2003, declarat "Any Europeu de les Persones amb Discapacitat" pel Consell de la Unió Europea, segons Resolució 2001/903/CE, els defensors del poble desitgem reflexionar sobre l'eficàcia dels drets constitucionals d'estes persones, i destacar dos dels seus objectius que assenyala el mateix Consell de la Unió Europea:

- La sensibilització sobre els fets i les actituds que impedeixen a les persones amb discapacitat el gaudi ple i equitatiu dels seus drets.
- L'estudi i el debat sobre les mesures necessàries per a promoure la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat.

Conclusions

Les persones amb discapacitat són un heterogeni col·lectiu de 3'5 milions de ciutadans i ciutadanes a Espanya, que es troben amb greus dificultats en l'exercici quotidià dels seus drets constitucionals, a causa de la seua discapacitat.

Les conclusions més rellevants del taller en el qual es van tractar els drets de les persones amb discapacitat i les mesures idònies necessàries per a la seua plena integració, són:

- El dret a la igualtat, a la no-discriminació i a la plena ciutadania, haurà d'informar totes les polítiques públiques en esta matèria.
- La societat en el seu conjunt ha d'adaptar-se a la diversitat dels seus membres i introduir les modificacions ambientals necessàries que garantisquen la plena participació de tots els ciutadans en la vida comunitària.
- Resulta imprescindible la participació de les persones amb discapacitat i les seues organitzacions en totes les mesures que afecten la seua vida.

- Urgix que les administracions públiques complisquen i facen complir les normes d'accessibilitat, adopten el concepte d'accessibilitat universal i facen el propi en totes les seues seues i serveis.
- Per a possibilitar la integració laboral, és fonamental millorar la formació de les persones amb discapacitat i desenvolupar mesures de acció positiva.
- L'educació és un puntal bàsic per a la integració. Cal que esta arribe a totes les persones amb discapacitat, d'acord amb les seues necessitats i peculiaritats.
- L'accessibilitat de l'habitatge (dins i fora d'ell), constituïx una dificultat important, de cara a aconseguir el normal desenvolupament de la vida de les persones en situació de discapacitat.
- L'accés en condicions d'igualtat en els transports, mitjans de comunicació i en les noves tecnologies, és un dels grans reptes en el camí cap a la igualtat efectiva.
- La Institució del Defensor del Poble es compromet a propiciar les mesures que afavorisquen la integració de les persones amb discapacitat, amb actuacions d'ofici, intervencions de control, realització d'informes extraordinaris i emissió de resolucions que faciliten la igualtat efectiva.
- La col·laboració amb el moviment associatiu serà regla general en totes les actuacions que afecten els drets de les persones amb discapacitat.

CONCLUSIONS SOBRE EL TEMA CENTRAL DE SALUT MENTAL

- Cal fomentar mesures que afavorisquen la integració de les persones amb discapacitat psíquica.
- El més important és que la societat va prenent consciència de la situació cada vegada més greu dels malalts mentals. En este sentit, cal instar les administracions públiques perquè garantisquen el dret a l'assistència sanitària en el tractament dels malalts mentals.
- Impulsar la implicació dels ajuntaments i la resta d'administracions per dotar les persones amb problemes de discapacitat de suficients recursos.
- Cal desenvolupar una regulació que facilite l'accés a una assistència de qualitat en la malaltia mental.
- Hi ha una manca de recursos. Les diverses reformes psiquiàtriques han conduït a això. Existixen dos paràmetres bàsics per a comprendre'l. En primer lloc, s'ha incrementat el nombre de malalts mentals, a causa del fet que les famílies —un dels pilars de la reforma psiquiàtrica—, han envellit. En segon lloc, per l'aparició de les patologies duals, és a dir, els malalts mentals, que a més són toxicòmans.
- Convindria definir quines polítiques cal portar a terme en el terreny de la salut mental. Per exemple, a través de l'elaboració de protocols que marquen les pautes que cal seguir, a més d'incrementar els recursos personals i materials.
- Cal trencar la imatge existent que un malalt mental no és capaç de realitzar un treball efectiu per a la societat.
- Finalment, s'ha proposat que els defensors del poble elaboren un pla conjunt per a combatre, tant des de l'administració com des de la societat en general, l'estigma social de la malaltia mental.