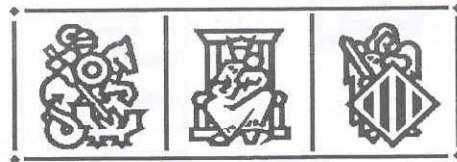


**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2009



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARI

PRESENTACIÓ	8
CAPÍTOL PRIMER	
DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	14
1. Actuacions del Síndic de Greuges	15
2. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa	23
3. Característiques dels promotors de les queixes	29
4. Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana	33
CAPÍTOL SEGON	
ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	66
A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	67
B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS	80
I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT	80
a) URBANISME	80
1. Introducció	80
2. Urbanisme en xifres	81
2.1. Anàlisi quantitativa	81
2.2. Anàlisi qualitativa	82
3. Planejament urbanístic	83
3.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva	83
3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament	84
3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural	86
4. Gestió urbanística	88
5. Disciplina urbanística	93
5.1. El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans	93
5.2. Les llicències urbanístiques	95
5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució	96

5.4.	Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	98
6.	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	100
b)	HABITATGE	101
1.	Introducció.....	101
2.	Habitatge en xifres.....	102
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	102
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	103
3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera.....	104
4.	Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer.....	106
5.	Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública.....	108
c)	MEDI AMBIENT	110
1.	Introducció	110
2.	Medi ambient xifres.....	112
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	112
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	113
3.	Contaminació acústica.....	114
4.	Informació ambiental.....	122
5.	Salut ambiental.....	123
6.	Abocadors.....	124
7.	Aigües.....	125
8.	Abocaments.....	126
9.	Vies pecuàries.....	127
10.	Energies renovables.....	128
11.	Espais naturals protegits.....	129
12.	Impacte i vigilància ambiental.....	130
13.	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	131
II.	HISENDA PÚBLICA	134
1.	Introducció.....	134
2.	Hisenda pública en xifres.....	135
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	135
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	136
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	137
3.1.	Impost de béns immobles (IBI).....	137
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica.....	140
3.3.	Taxes municipals	142

3.4.	Contribucions especials.....	147
3.5.	Altres ingressos de dret públic.....	148
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat.....	150
4.1.	Impost de transmissions patrimonials (ITP)).....	150
4.2.	Taxes autonòmiques.....	150
III.	ENSENYAMENT.....	155
1.	Introducció.....	155
2.	Ensenyament en xifres.....	156
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	156
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	157
3.	Admissió i matriculació de l'alumnat.....	158
4.	Instal·lacions docents.....	159
5.	Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials.....	161
6.	Substitucions docents.....	165
7.	Altres aspectes del dret a l'educació.....	166
7.1.	Beques, ajudes i subvencions.....	166
7.2.	Servici complementari de transport escolar.....	167
7.3.	Programes d'educació bilingüe.....	168
7.4.	Menús escolars: alumnes amb trastorns alimentaris	169
8.	Ensenyament universitari.....	170
8.1	Denegació de matrícula.....	170
8.2	Anul·lació de matrícula i devolució de les taxes.....	170
8.3	Denegació d'examen.....	170
8.4	Inadmissió d'alumnes.....	171
8.5	Crèdits de lliure configuració.....	172
IV.	SANITAT.....	173
1.	Introducció.....	173
2.	Sanitat en xifres.....	174
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	174
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	175
3.	Assistència sanitària: llistes d'espera.....	176
4.	Expedients de responsabilitat patrimonial.....	177
5.	Prestacions complementàries.....	179
6.	Assistència sanitària extrahospitalària.....	181
7.	Reintegrament de despeses per assistència sanitària prestada per servicis aliens a la seguretat social.....	183
8.	Reintegrament de despeses per traslladar una pacient trasplantada de medul·la.....	184
9.	Fecundació <i>in vitro</i> en parelles amb fills previs i sans.....	186

10.	Duplicat de la TAS per als menors no emancipats amb els progenitors separats o divorciats.....	190
11.	Falta de resposta expressa a reclamacions.....	191
12.	Telefonia mòbil i dret a la salut.....	192
13.	Infraestructures sanitàries.....	193
14.	Facturació d'assistència sanitària urgent a mutualitat de MUFACE.....	194
15.	Problemàtiques que afecten menors amb trastorns de conducta de conducta.....	195
16.	Assistència sanitària gratuïta a les ciutadanes i els ciutadans britànics residents a la Comunitat Valenciana.....	197
17.	Vacunes contra el virus de papil·loma humà (VPH).....	197
18.	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	198
V.	SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	199
a)	SERVICIS SOCIALS.....	199
1.	Introducció.....	199
2.	Servicis socials en xifres.....	200
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	200
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	201
3.	Persones amb discapacitat	202
3.1.	Eliminació de barreres arquitectòniques.....	202
3.2.	Qualificació del grau de minusvalidesa.....	206
3.3.	Altres queixes relatives a la situació dels drets de les persones amb discapacitat	207
4.	Atenció a la família i menors.....	214
5.	Tercera edat.....	221
6.	Prestacions econòmiques.....	223
b)	ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	228
1.	Introducció.....	228
2.	Atenció socio sanitària en xifres.....	229
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	231
VI.	OCUPACIÓ PÚBLICA	235
1.	Introducció.....	235
2.	Ocupació pública en xifres.....	236
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	236
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	237
3.	Accés a l'ocupació pública	238
4.	Borses de treball: ocupació pública temporal.....	240
5.	Drets derivats d'una relació d'ocupació pública.....	241

VII.	SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS.....	243
1.	Introducció.....	243
2.	Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	244
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	244
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	245
3.	Servicis.....	246
3.1.	Subministrament d'aigua potable.....	246
3.2.	Obres públiques.....	249
3.3.	Vies públiques urbanes.....	251
3.4.	Altres servicis locals.....	253
4.	Ordenació i control del trànsit urbà	255
4.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	255
4.2.	Expedients sancionadors.....	259
5.	Règim jurídic: ciutadania i bona administració	261
5.1.	Dret a rebre una contestació motivada dins de termini i obtenir informació.....	263
5.2.	Dret a no suportar els danys causats per una actuació u omissió de l'Administració.....	264
5.3.	Dret a la participació ciutadana.....	265
VIII.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	267
1.	Introducció.....	267
2.	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	268
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	268
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	269
3.	Obres públiques.....	270
4.	Indústria.....	272
5.	Ocupació	274
6.	Consum.....	276
7.	Col·legis professionals.....	276
8.	Justícia i administracions públiques	278
9.	Mitjans de comunicació.....	282
10.	Cultura.....	287
11.	Transports.....	288
IX.	ÚS DEL VALENCIÀ.....	291
1.	Introducció.....	291
2.	Ús del valencià en xifres.....	292
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	292
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	293
3.	Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	294

4.	Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	296
5.	Dret dels ciutadans a elegir la llengua cooficial en què volen comunicar-se amb l'Administració Pública Valenciana.....	296
X.	IGUALTAT	299
XI.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	307
1.	Introducció.....	307
2.	Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	309
XII.	COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES.....	311
1.	Introducció.....	311
2.	Administracions que no han contestat els requeriments o les resolucions del Síndic i que amb esta actuació han evidenciat una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració amb la institució.....	313
3.	Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i per això la seua actitud no pot ser considerada hostil, entorpidora o de no-col·laboració amb la institució.....	314
4.	Entitats públiques que han mantingut una col·laboració especial amb el Síndic.....	316
XIII.	IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	317
 CAPÍTOL TERCER		
	L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	320
1.	Introducció.....	321
2.	Característiques de les consultes.....	323
2.1.	Evolució per mesos	323
2.2.	Mitjans de presentació.....	323
2.3.	Tipus de consulta.....	324
2.4.	Matèries.....	325
2.5.	Consultes per administració afectada.....	326
2.6.	Consultes per província d'origen.....	327
3.	Conclusions.....	328

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC	330
1. Resum de les principals activitats	331
2. Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut.....	342
2.1. Concurs de Dibuix Síndic de Greuges.....	342
2.2. Visites de centres educatius a la seu de la institució.....	342
2.3. Material didàctic editat i distribuït pel Síndic a tots els centres docents de la Comunitat Valenciana.....	343
3. Relacions institucionals en l'àmbit internacional i nacional.....	344
3.1. Compareixença davant la Comissió de Peticions del Parlament Europeu.....	344
3.2. L'Institut Internacional de l'Ombudsman (IIO) i la IX Conferència Mundial.....	344
3.3. XVI Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman FIO).....	345
3.4. III Reunió de l'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània.....	347
3.5. XXIV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	348
4. Altres activitats	355
ANNEXOS	
A) CAMPANYA DE DIFUSIÓ “EL BUS DEL SÍNDIC” A LA PROVÍNCIA D’ALACANT.....	356
B) CONVENIS INSTITUCIONALS SIGNATS EN EL 2009.....	360
C) <i>CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC DE GREUGES</i> . INDICADORS DE QUALITAT.....	365

PRESENTACIÓ

L'article 31 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga el titular de la institució a una periòdica rendició de comptes davant les Corts Valencianes, fet que no és sinó una lògica conseqüència de la seua condició d'alt comissionat parlamentari.

Esta obligació comporta que, anualment i adoptant l'estructura d'informe, haja d'exposar davant la Comissió de Peticions de les Corts un resum de la labor realitzada en la concreta funció de supervisar l'activitat de l'Administració Pública de la Generalitat Valenciana i de l'Administració local ubicada al territori de la Comunitat. I tot això, amb la finalitat que es complisca l'objectiu assignat per la llei al Síndic de Greuges: defensar els drets constitucionals i els drets emanats de l'Estatut d'autonomia, la titularitat dels quals correspon als ciutadans.

L'Informe que tinc l'honor de presentar davant les Corts Constituïx el compendi de l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges durant l'any 2009; en la seua redacció hem procurat facilitar-ne la lectura al conjunt de la ciutadania, tot utilitzant un llenguatge tan senzill i clar com ens ha estat possible, però sense perdre la precisió tècnica necessària.

El present Informe anual comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges durant 2009; a continuació,

donem compte de l'obligat apartat sobre “La situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana”, en què fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries; seguim amb una explicació detallada de les investigacions efectuades d'ofici per esta institució; finalment, expliquem les principals queixes formulades per la ciutadania, classificades en grans àrees temàtiques.

Com en anys anteriors, volem cridar l'atenció sobre el fet que en este Informe no donem compte de totes i cadascuna de les queixes formulades, sinó només d'aquelles que ens han semblat més rellevants, ja siga per la seua temàtica, pel nombre de persones afectades, per l'alarma social generada, o ja siga per la repercussió que han tingut en els mitjans de comunicació.

En relació amb les queixes presentades a instància de part durant l'any 2009, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, cal notar que s'han formulat un total de 3.647 queixes, de les quals 20 s'han incoat d'ofici, i s'han atés 6.662 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si comparem estes dades amb les del 2008, veiem que s'han fet 5 investigacions d'ofici més que l'any anterior i que també s'han atés 490 consultes més.

Respecte de les queixes presentades per la ciutadania, volem destacar que, de les 3.647 queixes, un total de 948 es referixen a l'obtenció de les ajudes de la Llei de la dependència (en 2008, de les 3.927 queixes presentades, 1.864 tractaven sobre els problemes derivats de l'aplicació d'esta llei).

En este sentit, cal dir que, tot i l'important descens de les queixes presentades en matèria de la Llei de la dependència (en 2008 se'n van formular 1.864 i en 2009 un total de 948), enguany, 2009, s'ha produït un rellevant increment de les queixes formulades en altres matèries diferents —medi ambient, sanitat, hisenda pública, etc.—, de tal manera que la institució ha rebut pràcticament el mateix volum de queixes que l'any passat (3.647 en 2009 i 3.927 en 2008).

Quant a les 6.662 consultes rebudes en el Servei d'Atenció Ciutadana, cal destacar l'important increment experimentat en relació amb les 6.172 i 4.308 consultes que es van atendre en 2008 i 2007, respectivament.

Tot l'augment de l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges en 2009, ha tingut la seua corresponent traducció en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es desprén de les dades oferides pel registre general.

Així, en 2009, s'han registrat d'entrada un total de 12.668 documents i d'eixida un total de 28.137 o, el que és el mateix, han entrat en la institució 1.486 documents i n'han eixit 4.570 més que l'any passat, el que demostra el rellevant increment del treball desenvolupat en 2009.

Este important augment del nombre de les queixes i consultes formulades per la ciutadania, no cal entendre'l com una manifestació d'un correlatiu empitjorament del funcionament de les administracions públiques valencianes, sinó com una clara demostració de l'elevat grau de confiança que tenen les persones en esta institució, cada vegada més coneguda i arrelada en la societat valenciana.

Les matèries que més preocupen les persones que en 2009 han acudit a la institució per presentar una queixa han estat les següents, per este ordre: les ajudes derivades de la Llei de la dependència (948 queixes); urbanisme i habitatge (322 queixes); sanitat (318 queixes); medi ambient (301 queixes); servicis socials (237 queixes); hisenda pública (231 queixes); educació (199 queixes) i els assumptes relacionats amb els servicis prestats pels ajuntaments —aigua, escombraries, transport, obres públiques, vies públiques urbanes, etc.— (368 queixes).

Així mateix, les matèries més consultades han estat les concernents a les ajudes de la Llei de la dependència (1.871 consultes) i als temes de servicis socials (715 consultes), de manera que s'ha produït un augment en les consultes mediambientals (483 enguany i 294 en 2008).

D'altra banda, volem destacar el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o els suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2009, ja que, d'un total de 740 resolucions, en el moment de redactar el present Informe anual tan sols 8 recomanacions no han estat acceptades.

No obstant això, cal assenyalar que, tot i l'alt grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, no tota acceptació implica complir el que s'ha acceptat, i per això esta institució efectua un seguiment de les queixes per a comprovar l'efectiu i real compliment de les seues recomanacions.

El text de totes i cadascuna d'estes resolucions no apareix en el present informe, però sí que estan publicades en la pàgina web de la institució (www.sindicdegreuges.gva.es), en l'apartat “Suggeriments i recomanacions”, perquè siguen consultades per aquelles persones interessades en el coneixement total i íntegre de les que hem emés enguany.

Quant al grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé ressaltar que, d'un total de 1.394 queixes del 2009 tancades durant este període, en 857 queixes s'ha solucionat de manera favorable per al ciutadà el problema denunciat.

Quant al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, volem dir que està sent molt elevat i satisfactori.

De fet, per primera vegada en molts anys, no destaquem cap administració com a hostil per no remetre els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o no contestar a les nostres recomanacions o suggeriments, o no acceptar-los de manera injustificada.

El nostre objectiu en 2009 ha estat reduir el nombre d'administracions hostils, per evitar el tancament dels expedients sense que el problema objecte de la queixa s'haja solucionat per a la persona afectada.

Per a això, a la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, hem efectuat enguany peticions d'informe per correu electrònic i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per tal d'assolir el desbloqueig dels expedients.

Una vegada dit això, com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant el 2009, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i de la Diputació d'Alacant, que han signat un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges i han assumit el compromís de remetre, al més aviat possible, la informació que se li requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació, com també de designar un interlocutor fix que canalitze i tramite les queixes del Síndic per millorar els temps de resposta en les comunicacions mútues i mantenir una constant coordinació, cosa que, sens dubte, millorarà la protecció dels drets de les persones.

A continuació, passem a donar compte de les principals novetats que hem incorporat en l'any 2009 en l'Informe anual a les Corts Valencianes.

En l'annex A) de l'Informe, titulat «Campanya de difusió “El Bus del Síndic” a la província d'Alacant», donem compte de les activitats que hem dut a terme enguany amb autobús per a divulgar i facilitar el coneixement de la institució arreu de la província d'Alacant, mitjançant la visita del síndic de Greuges i el seu equip d'assessors a diversos municipis alacantins per a atendre *in situ* les persones de la localitat que volien presentar una queixa o formular una consulta sobre qualsevol tema relacionat amb el seu ajuntament, diputació o amb alguna conselleria de la Generalitat.

La campanya ha estat molt satisfactòria, no solament pels contactes que hem mantingut amb els alcaldes i regidors dels diversos ajuntaments, amb capacitats econòmiques i de gestió molt diferents, sinó també perquè s'ha acostat la institució a la ciutadania i ens ha permés conèixer de primera mà els seus principals problemes i preocupacions; així, hem rebut en esta campanya un total de 245 queixes i 277 consultes.

La nostra intenció és poder realitzar durant els anys pròxims campanyes similars a les províncies de València i Castelló.

D'altra banda, en l'annex B) de l'Informe exposem els convenis institucionals signats en 2009. Un dels nostres objectius és donar a conèixer la figura del defensor del poble de la nostra Comunitat al conjunt de tota la societat valenciana.

La ciutadania ha de conèixer les tasques i comeses que exercim en relació amb la protecció dels drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques valencianes.

En este sentit, creiem convenient destacar els convenis que s'han signat enguany entre la nostra institució i diversos organismes públics i associacions: hem subscrit convenis de col·laboració amb l'Associació de Discapacitats Psíquiques d'Alacant (APSA), amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i un conveni marc i un altre específic amb la Diputació Provincial d'Alacant.

Tots els convenis signats tenen dos objectius molt definits: incrementar el grau de coneixement del Síndic i millorar la nostra relació amb les administracions públiques per a incrementar la protecció dels drets de les persones.

En l'annex C) de l'Informe, publiquem els resultats obtinguts com a conseqüència de l'aplicació dels indicadors de qualitat que mesuren el grau de compliment dels compromisos adquirits en la *Carta de Servicis del Síndic de Greuges*, la qual va ser aprovada a la fi de 2007 i ha estat aplicada durant el 2008 i 2009.

El nostre desig és seguir millorant dia rere dia la qualitat dels servicis que prestem a les persones que acudixen a esta institució per sol·licitar la nostra intervenció, tot procurant ser ràpids, àgils i eficaços.

Per una altra banda, enguany hem incorporat un nou apartat en l'Informe, titulat “Implantació de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) en el Síndic de Greuges”, en el qual donem compte dels avanços realitzats en esta matèria durant 2009.

Així, una de les actuacions que estem portant a terme és la creació d'una nova pàgina web amb l'objectiu de convertir-la en “seu electrònica del Síndic”, que puga donar un servici eficaç i eficient a la ciutadania a través de les noves tecnologies.

En l'actualitat, els nostres usuaris ja poden fer diversos tràmits de forma telemàtica, a través de la nostra pàgina web: efectuar-hi una consulta, presentar-hi una queixa i dirigir-se a la bústia de reclamacions i suggeriments.

Així mateix, al llarg d'enguany hem posat a la disposició de la comunitat internauta la relació detallada de totes les queixes que es van presentar en la nostra institució i que, durant la seua tramitació, s'han solucionat de manera favorable per a la ciutadania gràcies a la intervenció del Síndic i a la col·laboració de l'administració afectada, i esta informació apareix publicada en la nostra pàgina web des de l'endemà del tancament de l'expedient de queixa.

Una altra de les novetats d'enguany és que totes les nostres resolucions (recomanacions i suggeriments), sense excepció, són publicats en la nostra pàgina web als set dies d'haver estat emesos. D'esta manera, donem compliment al nostre compromís amb la ciutadania de transparència, eficaçia i agilitat.

En este apartat de la web, les persones disposen d'una eina que els facilita la recerca de resolucions per dates, matèries i administracions afectades. A més, en el mateix apartat també donem compte de les resolucions que han estat acceptades per l'Administració.

Quant als projectes iniciats en 2009, que es troben actualment en fase de desenvolupament, ens agradaria destacar la creació d'una zona restringida per a usuaris registrats, des de la qual els autors de les queixes podran tenir accés a l'estat de tramitació del seu expedient, presentar tot tipus de documents, com també fer pràcticament qualsevol tràmit relacionat amb el seu expedient.

Finalment, hem engegat, des del mes de juliol de 2009, un servici de SMS (missatges curts de telèfon mòbil), pioner entre les oficines de defensors a Espanya, per informar puntualment els autors de les queixes presentades en la institució del seu estat de tramitació.

Així, en l'actualitat, la persona que formula una queixa davant el defensor del poble de la Comunitat Valenciana rep un SMS a través del seu telèfon mòbil en el qual és informada de l'admissió a tràmit de la queixa. Posteriorment, se la va informant de la situació en la qual es troba el seu expedient. Independentment d'este nou servici, les persones interessades segueixen rebent puntualment una informació més detallada sobre el seu expedient de queixa per correu ordinari.

Ens agradaria destacar que, en data de 31 de desembre de 2009, el Síndic de Greuges havia enviat un total de 1.284 missatges curts informatius (SMS) als nostres usuaris.

Després de la posada en marxa d'esta iniciativa, la institució va realitzar una enquesta per a conèixer el grau de satisfacció dels usuaris d'este nou servici. Les respostes obtingudes destaquen la innovació, la immediatesa i la rapidesa en la resposta del Síndic. De la mateixa manera, la ciutadania valora positivament l'aposta d'esta institució per les noves tecnologies i com ha estat d'encertada esta iniciativa.

No voldria concloure la presentació d'este Informe anual sense mostrar el meu més sincer agraïment a totes aquelles persones que han acudit al Síndic de Greuges i hi han depositat la seua confiança en plantejar-nos el seu problema; d'una banda, ens ajuden a créixer, en el sentit que la institució és cada vegada més coneguda i respectada per la ciutadania i, d'una altra banda, ens concedixen la grata satisfacció de protegir els seus drets i llibertats.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

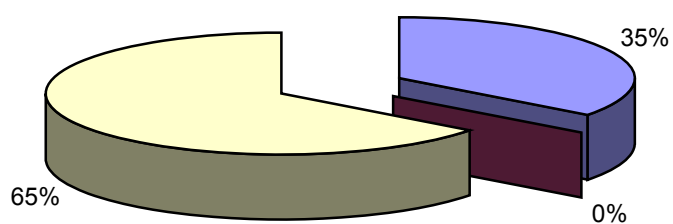
CAPÍTOL PRIMER

**DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL
SÍNDIC DE GREUGES**

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1 Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2009

	NRE.	%
Queixes presentades per la ciutadania	3.627	35,18%
Queixes iniciades d'ofici	20	0,19%
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	6.662	64,62%
Total	10.309	100,00%

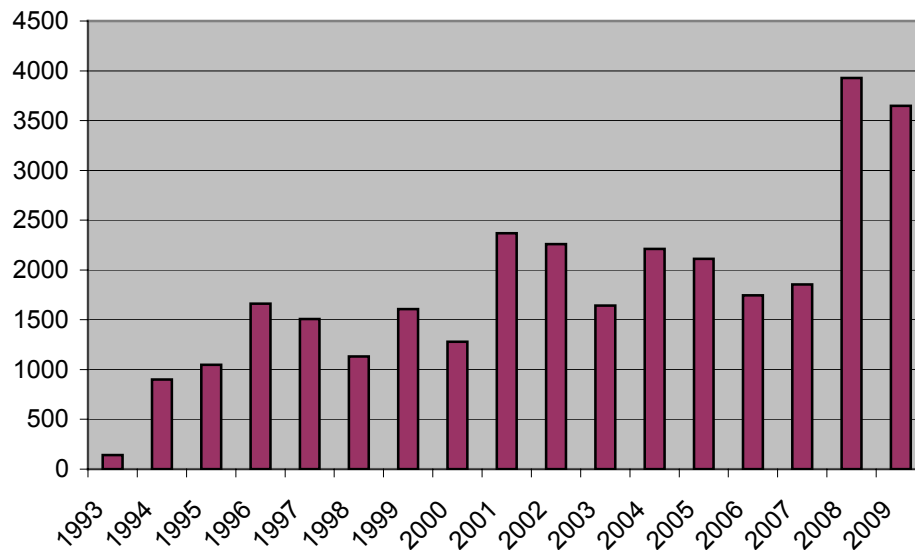


■	Queixes presentades per la ciutadania
■	Queixes iniciades d'ofici
■	Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana

1.2. Evolució de les queixes amb expedient

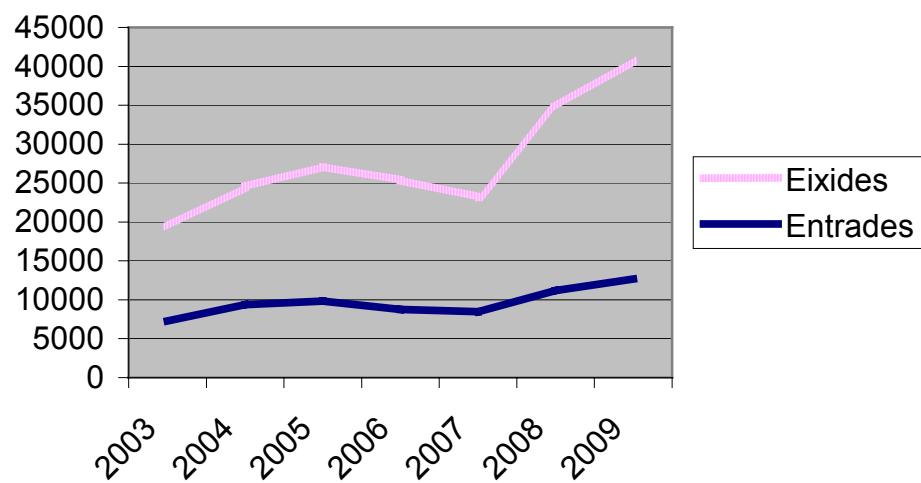
Anys	Nre. de queixes
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647

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



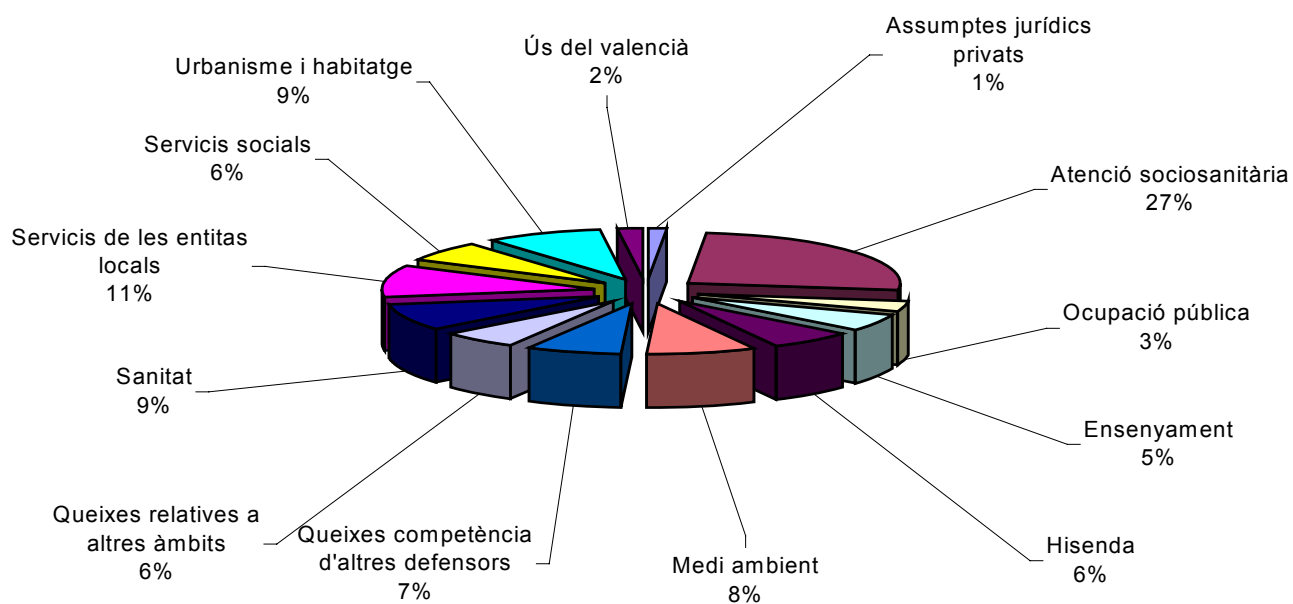
1.3. Registre de documents

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
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137



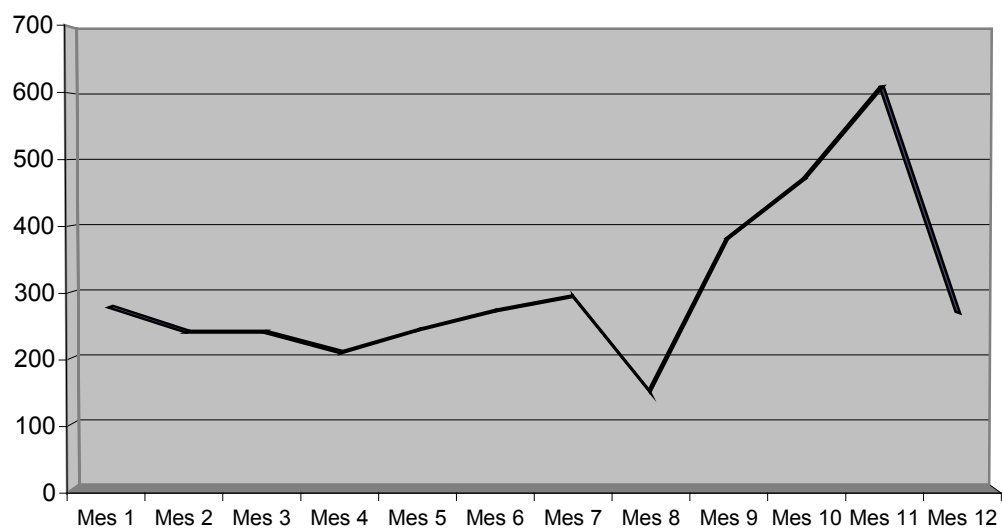
1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2009

	Nre. de queixes
Atenció sociosanitària	948
Servicis de les entitats locals	368
Urbanisme i habitatge	322
Sanitat	318
Medi ambient	301
Queixes competència d'altres defensors	270
Servicis socials	237
Hisenda	231
Queixes relatives a altres àmbits	208
Ensenyament	199
Ocupació pública	125
Ús del valencià	74
Assumptes jurídics privats	46
Total	3.647



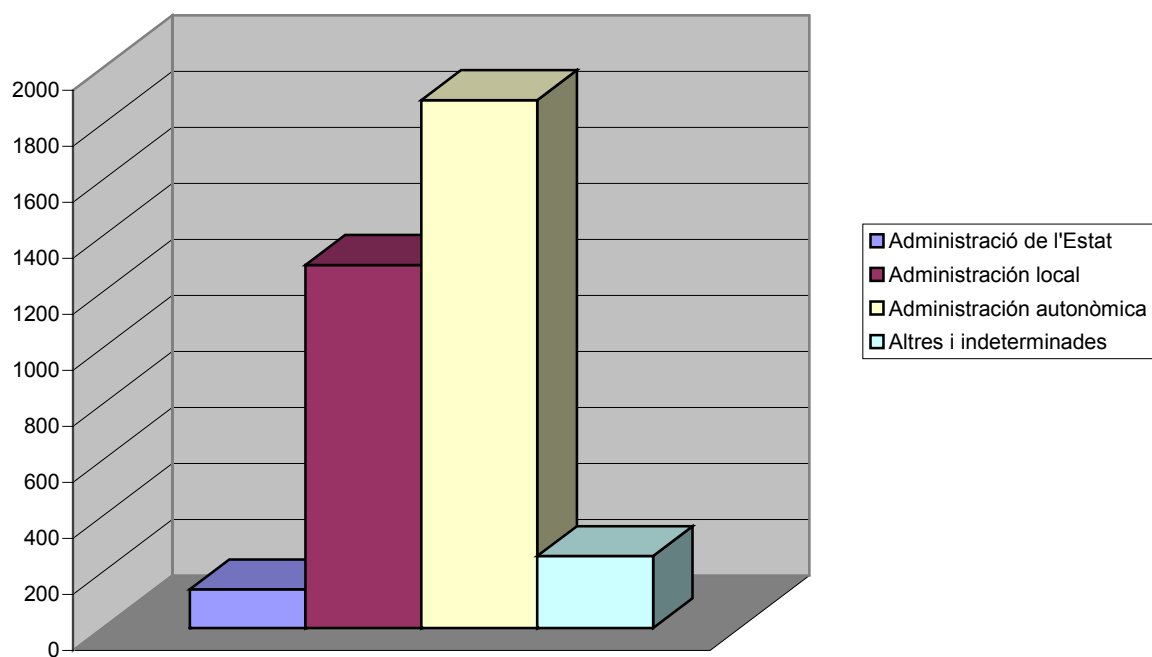
1.5. Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	2009	%
Gener	277	7,60%
Febrer	239	6,55%
Març	239	6,55%
Abril	208	5,70%
Maig	242	6,64%
Juny	271	7,43%
Juliol	293	8,03%
Agost	149	4,09%
Setembre	380	10,42%
Octubre	471	12,91%
Novembre	610	16,73%
Desembre	268	7,35%
TOTAL	3.647	100,00%



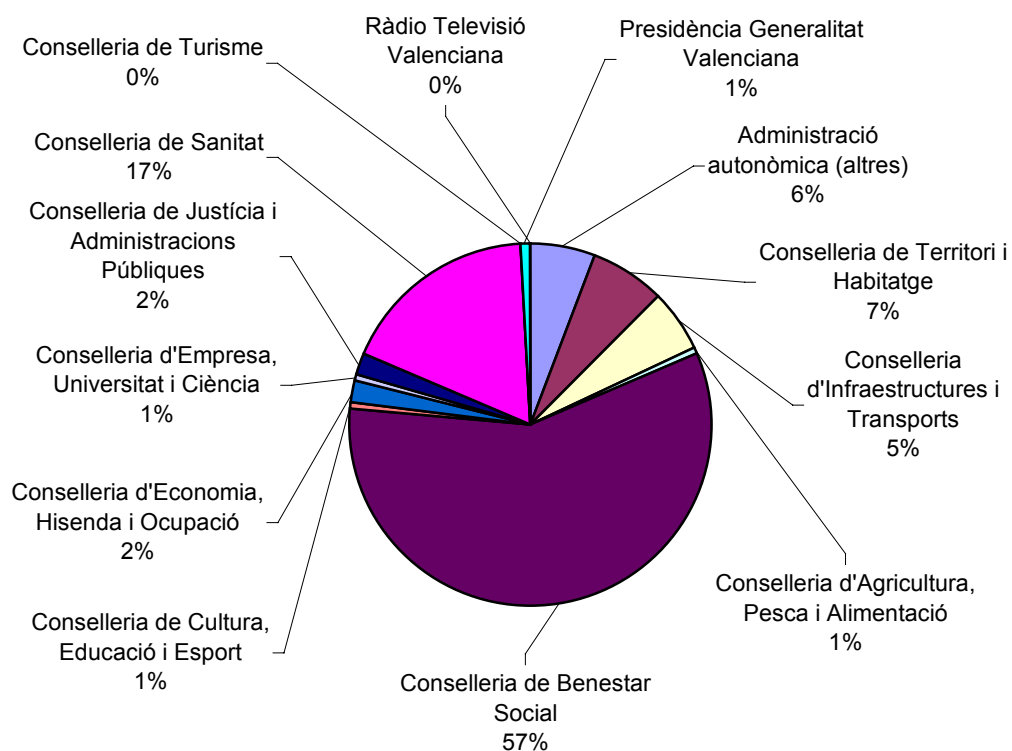
1.6. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració autonòmica	1.884	47,17%
Administració local	1.296	32,45%
Administració de l'Estat	138	3,46%
Altres i indeterminades	257	6,43%
No-intervenció de cap administració	419	10,49%
Total	3.994	100%



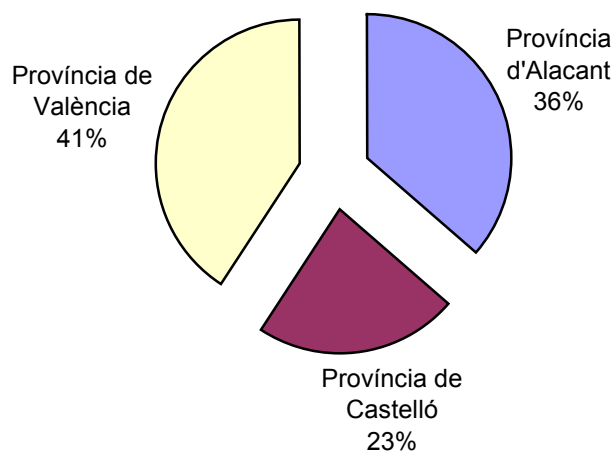
1.6.1. *Detall d'organisme afectat (exclosos l'Administració local i l'estatal).*

Conselleria de Territori i Habitatge	129	6,85%
Conselleria d'Infraestructures i Transports	101	5,36%
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	11	0,58%
Conselleria de Benestar Social	1.088	57,75%
Conselleria de Cultura, Educació i Esport	12	0,64%
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	34	1,80%
Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	15	0,80%
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	34	1,80%
Conselleria de Sanitat	333	17,68%
Conselleria de Turisme	2	0,11%
Presidència de la Generalitat Valenciana	14	0,74%
Ràdio Televisió Valenciana	2	0,11%
Administració Autònoma (altres)	109	5,79%
Total	2.742	100%



1.6.2. *Resum per províncies de les administracions locals sobre les quals no hi ha hagut queixes*

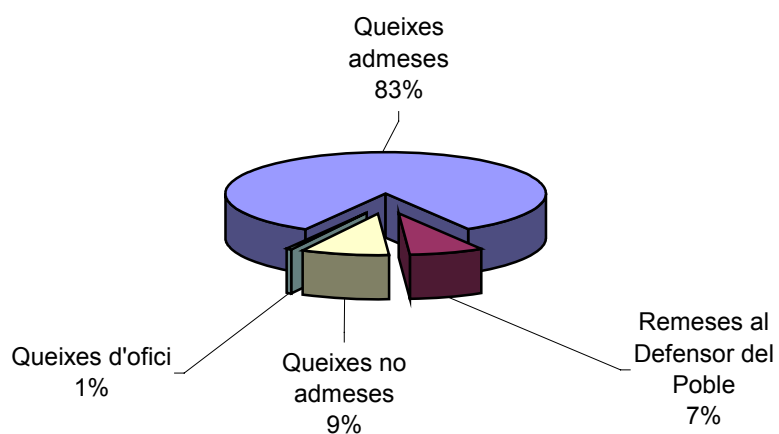
Província	Nre. de queixes
Província d'Alacant	471
Província de Castelló	294
Província de València	531
Total Comunitat Valenciana	1.296



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

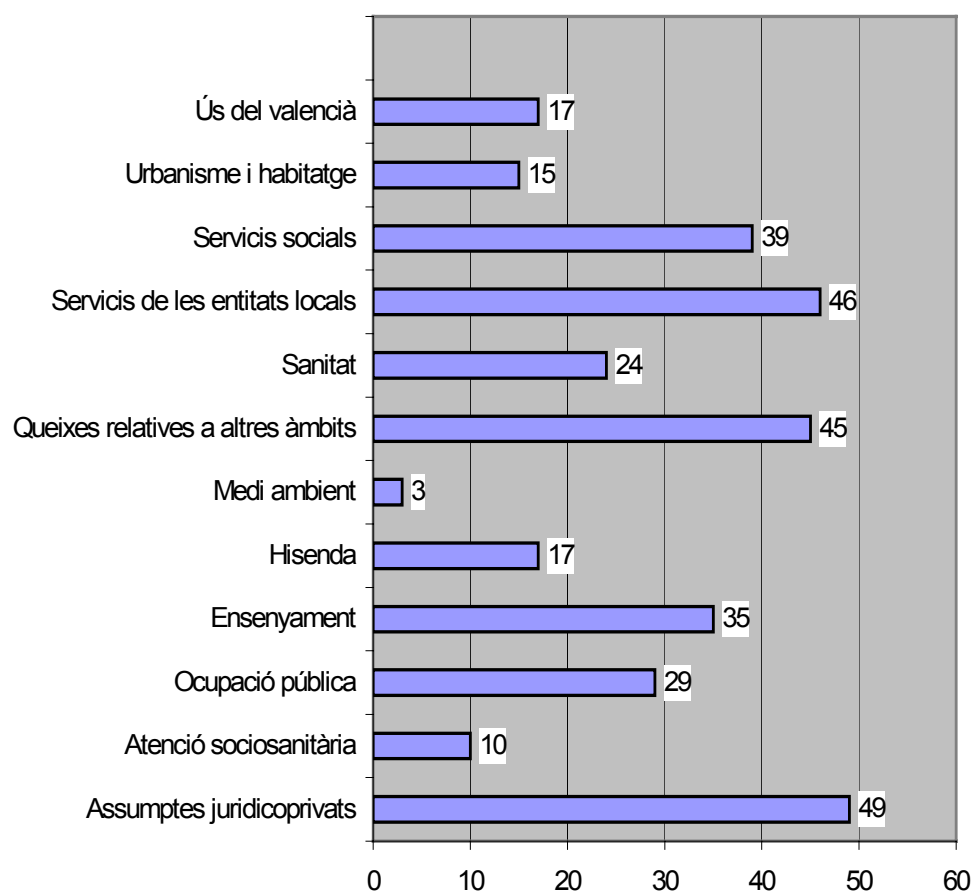
2.1. Situació general

CONCEPTE	NRE.	%
Queixes admeses	3.028	83,03%
Remeses al Defensor del Poble	270	7,40%
Queixes no admeses	329	9,02%
Queixes d'ofici	20	0,55%
Total de queixes amb expedient	3.647	100,00%



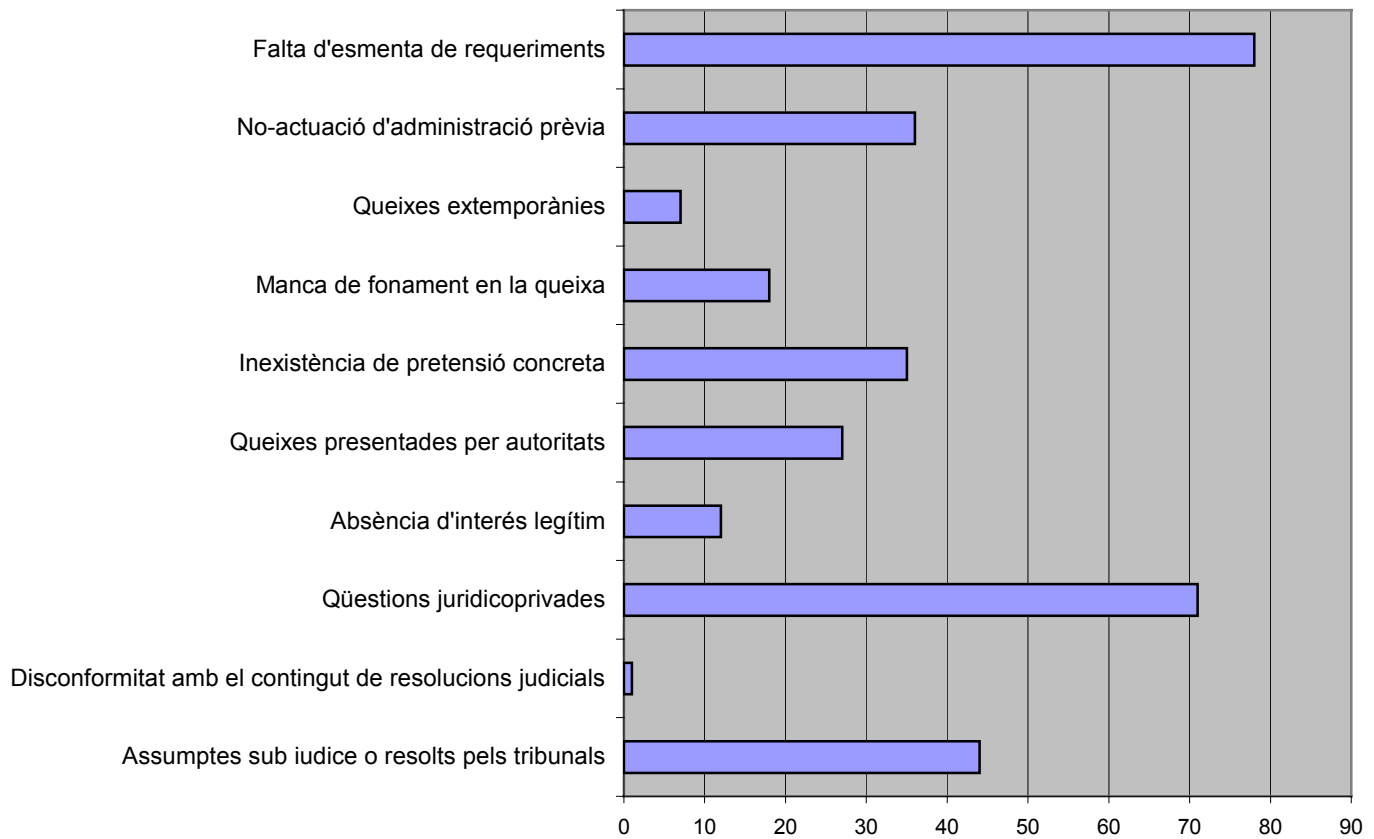
2.2. Queixes no admeses per àrees

Àrea	Queixes
Assumptes juridicoprivats	49
Atenció sociosanitària	10
Ocupació pública	29
Ensenyament	35
Hisenda	17
Medi ambient	3
Queixes relatives a altres àmbits	45
Sanitat	24
Servicis de les entitats locals	46
Servicis socials	39
Urbanisme i Habitatge	15
Ús del valencià	17
Total	329



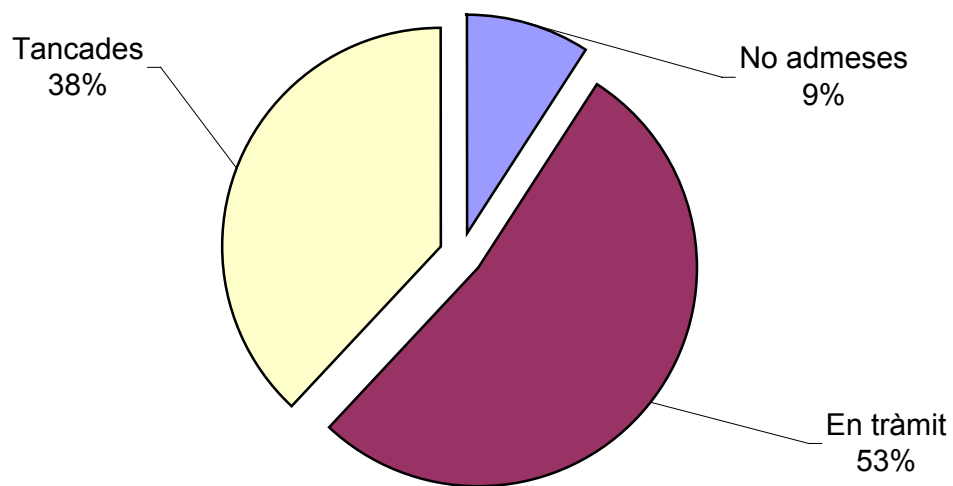
2.3. Causes de no-admissió

	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	44	13,37%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	1	0,30%
Qüestions juridicoprivades	71	21,58%
Absència d'interés legítim	12	3,65%
Queixes presentades per autoritats	27	8,21%
Inexistència de pretensió concreta	35	10,64%
Manca de fonament en la queixa	18	5,47%
Queixes extemporànies	7	2,13%
No-actuació administrativa prèvia	36	10,94%
Falta d'esmena de requeriments	78	23,71%
Total	329	100%



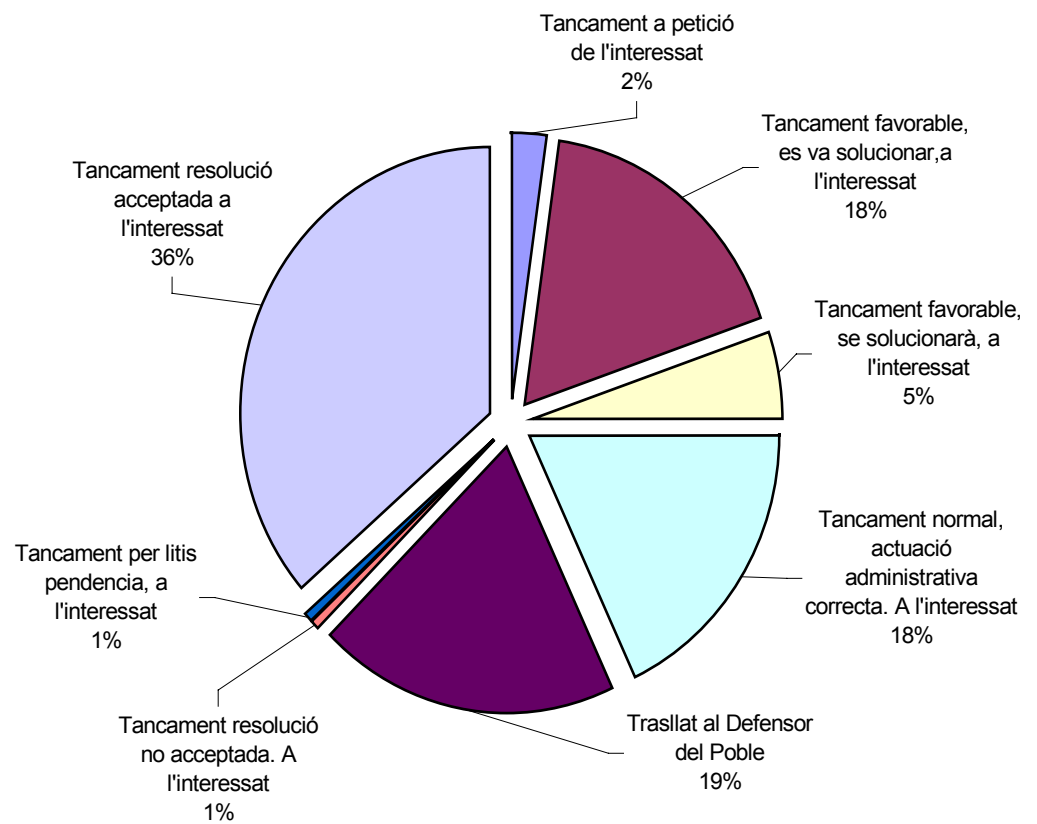
2.4. Queixes tramitades del 2009

Estat de les queixes	
No admeses	329
En tràmit	1.924
Tancades	1.394
Total	3.647



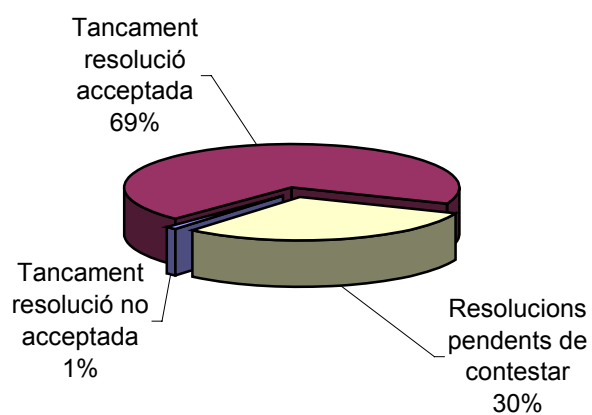
2.5. Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2009

Manera de finalització de la queixa	Nre.
Es va solucionar	276
Se solucionarà	72
Actuació administrativa correcta	251
Tancades per altres motius	8
Amb resolució	517
Trasllat al Defensor del Poble	270
Total	1.394



2.6. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2009

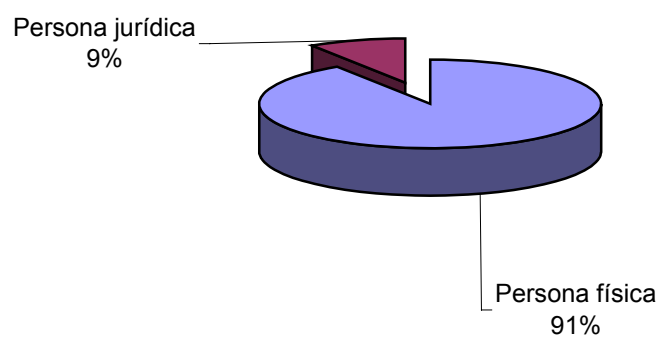
Nre. de resolucions acceptades	509
Nre. de resolucions no acceptades	8
Nre. de resolucions pendents	223
Total resolucions	740



3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

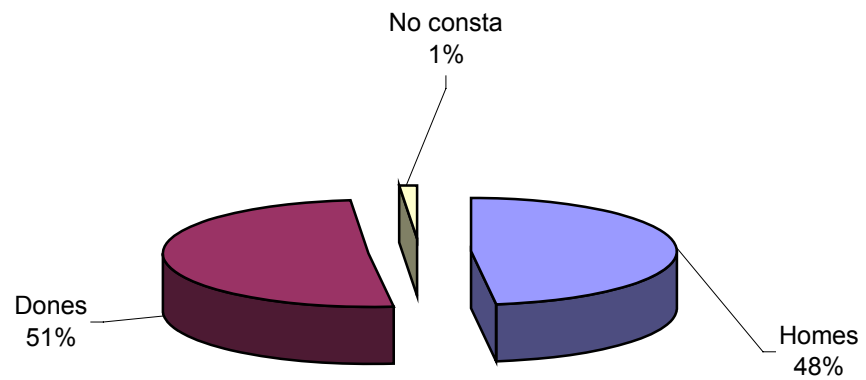
3.1. Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	3.317	90,95%
Persona jurídica	330	9,05%
Total	3.647	100,00%



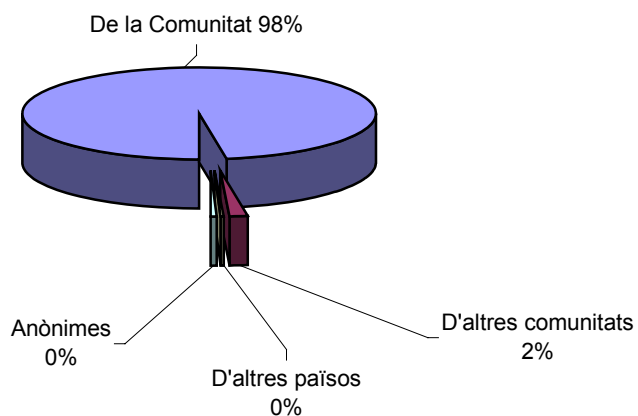
3.2. Per gènere

	Nre.	%
Homes	1.590	47,93%
Dones	1.679	50,62%
No consta	48	1,45%
Total persones físiques	3.317	100,00%



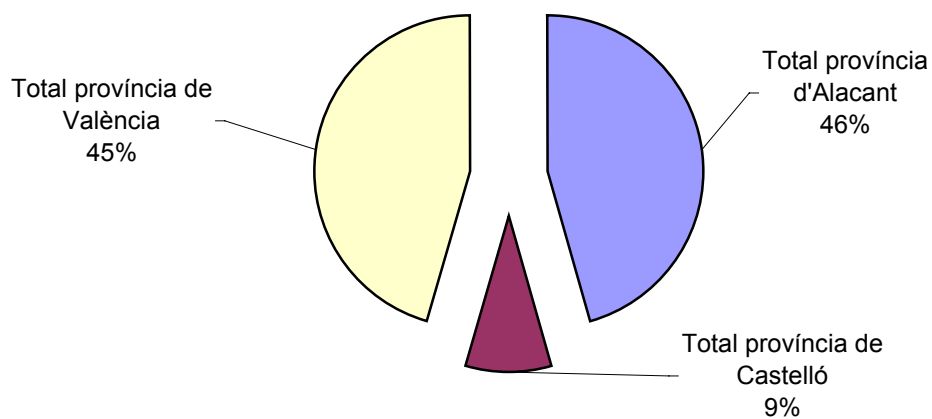
3.3.1. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	3.551	97,37%
Altres comunitats autònomes	70	1,92%
Altres països	10	0,27%
Anònimes	16	0,44%
Total	3.647	100,00%



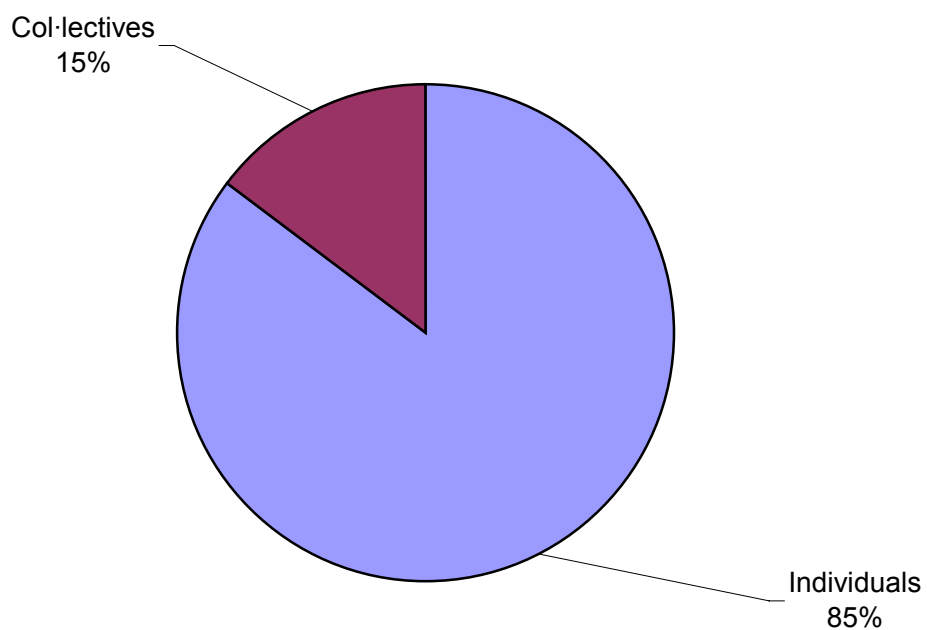
3.3.2. Per la província d'origen

	Nre. de queixes
Total Alacant	1.616
Total província de Castelló	321
Total província de València	1.614
Total Comunitat	3.551



3.4. Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	Nre. de signatures	%
Individuals	3.104	46	85,30%
Col·lectives	543	0	14,70%
Total	3.647	46	100,00%



4. Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana.

La inclusió d'este apartat en el present Informe es justifica en el compliment de l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, consistent a "(...) donar compte de la situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana a què esta llei es referix (...)". I estos drets no són uns altres que els drets i les llibertats fonamentals compresos en el títol I de la Constitució Espanyola de 1978 i en el títol II de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Amb este capítol inicial pretenem, per tant, donar compliment al mandat legal que cal concretar fent una valoració de l'estat de protecció dels drets a partir del coneixement directe que tenim d'esta situació a través de l'exercici de les nostres activitats. Així, tractem d'especificar el grau de respecte envers els drets de la ciutadania per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals el Síndic estén el seu àmbit d'actuació, açò és, l'Administració de la Generalitat Valenciana i l'Administració local situada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Cal notar que, lògicament, no s'han pogut tenir en compte aquelles vulneracions de drets que s'hagen pogut produir al marge del coneixement del Síndic de Greuges, com tampoc les conculcacions de drets que escapen de l'àmbit del control d'esta institució per ser actes de l'Administració General de l'Estat o per haver-se comés per particulars en l'àmbit privat.

Este apartat s'estructura en diversos blocs temàtics, cadascun dels quals es correspon amb els diferents grups de drets i llibertats als quals es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la institució, i dins de cada bloc fem un esment especial dels supòsits que considerem que mereixen una atenció particular.

L'ordre d'exposició dels blocs de drets es correspon amb l'ordre en el qual es va reflectint 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 uns altres sinó que, simplement, es tracta de ser expositivament coherent amb el contingut de l'Informe.

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

La crisi econòmica ha provocat, enguany 2009, un important refredament de l'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana pel que fa a la promoció i l'execució de nous plans i programes d'actuació integrada. El ritme de la construcció s'ha alentit de manera acusada i molts projectes urbanístics no han pogut executar-se per una falta de finançament bancari que també ha agreujat les dificultats dels ciutadans per a poder accedir a un habitatge i absorbir l'important estoc d'habitatges que encara no s'han pogut vendre.

A pesar que ja no s'aproven i desenvolupen tants projectes urbanístics com en anys anteriors, el nombre de queixes presentades davant esta institució no ha disminuït.

En 2009 ens han estat plantejades en matèria urbanística un total de 203 queixes, el que significa un lleuger augment respecte de les 196 queixes presentades per la ciutadania en 2008.

Per contra, la crisi econòmica sí que ha incrementat el nombre de queixes presentades per persones que no tenen habitatge. Així, de les 83 queixes formulades en 2008, s'ha passat a 119 queixes en 2009.

A pesar de la crisi immobiliària, l'urbanisme que demana la societat valenciana ha de respondre als requeriments d'un desenvolupament sostenible, ha de minimitzar l'impacte del creixement irracional i ha de fomentar la regeneració de la ciutat existent.

La política urbanística valenciana ha de fer-se garantint l'eficàcia de les mesures de conservació i millora de la naturalesa, la flora i la fauna, i la protecció del patrimoni cultural i del paisatge.

Totes les persones estan implicades en la pràctica urbanística, el disseny i la construcció de la ciutat, l'establiment de polítiques públiques de desenvolupament sostenible, la conservació de la urbanització i l'edificació, la preservació del medi ambient urbà i la qualitat de vida.

Encara que ja s'ha generalitzat la figura de l'urbanitzador no propietari en la Llei estatal del sòl i en la pràctica totalitat de les lleis urbanístiques autonòmiques, convé no oblidar que és a l'Administració (autonòmica i local) a qui correspon la direcció de la sencera activitat urbanística; és l'Administració la responsable del govern del territori i de la cura de les nostres ciutats i pobles. Territori i ciutat han de ser marc de convivència que ha de fer-se compatible amb els drets i les llibertats constitucionals que es projecten sobre estos, en el seu vessant individual i social, amb l'assoliment d'objectius d'interés general que beneficien el conjunt de la societat en matèria d'habitatge, medi ambient, desenvolupament i millora del medi rural, patrimoni cultural i, en definitiva, amb el desenvolupament sostenible.

En les investigacions desenvolupades pel Síndic de Greuges en les queixes rebudes en el 2009 hem tornat a exigir, com no podria ser d'una altra manera, el respecte i la protecció dels següents drets urbanístics de les persones, que ens semblen fonamentals:

a) Accedir a la informació de què disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, com també obtenir còpia o certificació de les disposicions o actes administratius adoptats.

La Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge i els ajuntaments de la Comunitat Valenciana, tot i que cada vegada són més conscients de la importància de facilitar als ciutadans la major informació urbanística possible, encara no contesten a les

sol·licituds presentades per les persones interessades amb la celeritat i rapidesa que estes demanen, per la qual cosa, durant el 2009 també hem rebut queixes sobre la tardança o negativa municipal o autonòmica a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans.

En tots els casos en els quals hem intervingut enguany, les administracions implicades segueixen tenint problemes per a complir el temps legal d'un mes a contestar les sol·licituds d'informació urbanística, de manera que finalment es produïx la resposta com a conseqüència de la nostra intervenció.

No ens cansem de repetir la importància que té per als ciutadans rebre “a temps” la informació urbanística sol·licitada, ja que, en cas contrari, la seua capacitat de defensa queda molt limitada, ja que resulta molt complicat i poc efectiu pretendre recórrer acords que no es coneixen o que ja estan materialitzant-se en la realitat.

b) Participar efectivament en els procediments d'elaboració i aprovació de qualssevol instruments d'ordenació del territori o d'ordenació i execució urbanístiques i de la seua avaluació ambiental mitjançant la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes.

També hem rebut durant el 2009 algunes queixes sobre la falta de contestació a les al·legacions presentades pels ciutadans durant els períodes d'informació pública dels plans urbanístics i estudis d'impacte ambiental.

Les persones que desitgen participar en l'activitat urbanística dels seus municipis mereixen rebre una completa i motivada contestació sobre totes les peticions, propostes, observacions o suggeriments que plantegen.

Cal no menysprear la importància que té garantir la legitimació democràtica dels plans urbanístics i avaluacions d'impacte ambiental per a assegurar no només la legalitat del projecte, sinó també la seua oportunitat i encert, com també facilitar la seua execució posterior.

c) Gaudir d'un habitatge digne, adequat i accessible, concebut conformement al principi de disseny per a totes les persones, que constituïska el seu domicili lliure de soroll o altres immissions contaminants, i en un medi ambient i un paisatge adequats.

La crisi econòmica no ha fet sinó aguditzar la gravetat del principal problema de les persones que han acudit al Síndic: la falta d'un habitatge on poder desenvolupar la seua vida personal i familiar.

En l'any 2009, s'ha disparat el nombre de queixes per part de persones que sol·liciten amb urgència un habitatge de protecció pública, ja siga perquè no tenen ingressos per a accedir-hi a un de renda lliure, ja siga perquè la persona ha estat desnonada a causa de no haver pagat perquè s'ha quedat en l'atur.

d) Accedir, en condicions no discriminatòries i d'accessibilitat universal, a la utilització de les dotacions públiques i els equipaments col·lectius oberts a l'ús públic.

Ens estem referint, un any més, als problemes que tenen les persones que compren de bona fe un habitatge sense estar finalitzada la urbanització dels carrers, la instal·lació del subministrament elèctric, el proveïment d'aigua potable o les infraestructures de recollida d'aigües residuals i pluvials.

La crisi econòmica ha dificultat la conclusió de les obres d'urbanització per part d'alguns urbanitzadors, les quals no poden ser recepcionades per l'ajuntament en no haver-se realitzat correctament, i els veïns es troben en una autèntica situació de desesperació i indefensió que els impideix gaudir d'un habitatge digne.

Les administracions urbanístiques han d'evitar que alguns constructors, urbanitzadors o promotors puguen vendre habitatges sense urbanitzar a terceres persones de bona fe, qui els adquireixen davant notari tot creient que els poden ocupar immediatament i que disposen de tots els servicis d'urbanització exigibles.

e) Exercir l'acció pública per a fer respectar les determinacions de l'ordenació territorial i urbanística, com també les decisions resultants dels procediments d'avaluació ambiental dels instruments que les contenen i dels projectes per a la seua execució.

Un any més, les persones que han acudit al Síndic segueixen expressant la seua impotència per la passivitat de les autoritats locals i regionals davant les denúncies i els recursos administratius formulats davant la detecció d'irregularitats en els projectes urbanístics i ambientals.

4.1.1. Planejament urbanístic

Els principals problemes denunciats en les queixes presentades en 2009 han estat l'aprovació de plans urbanístics i programes d'actuació integrada sense l'informe de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer sobre la suficiència de recursos hídrics, el desenvolupament urbanístic d'importantes superfícies de sòl al marge del Pla general d'ordenació urbana i la insuficient publicitat de la normativa urbanística municipal vigent a cada moment.

Des d'esta institució no ens cansem de repetir que no s'ha d'aprovar ni executar un pla urbanístic si no es disposa de l'informe favorable de l'Administració estatal d'aigües (Confederació Hidrogràfica del Xúquer), tant sobre la suficiència dels recursos hídrics com sobre l'afecció al domini públic hidràulic.

En algunes queixes que hem investigat en 2009, este informe ni tan sols se sol·licita o s'intenta suplantar o substituir per l'informe d'altres entitats (concessionaris municipals del servici de proveïment d'aigua potable) que no tenen la competència legal per a acreditar l'existència d'aigua suficient.

Fins que el Tribunal Suprem no s'hi pronuncie, el Síndic de Greuges és conscient de la discussió existent sobre si l'informe de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer és vinculant o no, però del que no hi ha dubte és que este informe resulta preceptiu, és a dir, ha de ser sol·licitat en tot cas amb anterioritat a l'aprovació del pla o projecte urbanístic que implique un increment del consum d'aigua, i que, a més, en cas de ser el referit informe desfavorable, el sentit comú aconsella que, llevat que es demostre l'error o l'omissió en què puga haver incorregut l'informe de l'organisme de conca amb altres informes tècnics, el pla o projecte urbanístic no ha de ser aprovat perquè resulta inviable davant la inexistència de recursos hídrics suficients.

D'altra banda, en 2009 també hem insistit a recomanar als ajuntaments implicats en les queixes investigades que les actuacions urbanitzadores de més envergadura i impacte, que produïxen una mutació radical del model territorial, se sotmeten a un nou exercici ple de potestat d'ordenació, açò és, a la revisió del Pla general d'ordenació urbana (PGOU), i que es rebutge totalment la tendència a desenvolupar grans dimensions de sòl al marge del PGOU, sense revisar-lo prèviament, i que es faça un ús, de vegades excessiu, de la potestat excepcional i restrictiva d'aprovar els anomenats "plans parcials de millora", de manera que es desvirtua la planificació general i estructuritzant del municipi i s'incorre en l'anomenat "urbanisme a la carta" a colp de la iniciativa privada del promotor o urbanitzador que puga estar interessat a urbanitzar en un determinat moment una part important de sòl, sense ajustar-se al compliment dels màxims requisits i garanties per a la ciutadania que exigeix el procediment de revisió d'un PGOU.

Finalment, no podem oblidar que la totalitat de la documentació integrant del planejament en vigor ha de tenir caràcter públic.

Amb l'objecte de garantir la seua publicitat, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana i els ajuntaments, a més dels anuncis i de les publicacions oficials, han de seguir realitzant i mantenint edicions actualitzades dels plans i posar-les a la disposició de la ciutadania, en les oficines públiques i per Internet.

Reiterem que cal inserir íntegrament els plans i actualitzar-ne el contingut en un lloc de la xarxa telemàtica de què disposen i que siga d'accés lliure; finalment, també cal expedir certificats o còpies certificades de l'ordenació urbanística aplicable a uns immobles concrets sempre que alguna persona o sol·licite.

La informació urbanística ha de ser facilitada en un llenguatge clar i senzill per a facilitar que siga entesa per les persones afectades.

4.1.2. Execució dels plans urbanístics

Els assumptes que més han preocupat les persones que s'han dirigit a esta institució en 2009 han estat els següents: habitatges que no tenen infraestructures d'urbanització (aigua, llum, clavegueram, etc.); els retards i les dilacions indegudes en l'aprovació i execució dels projectes d'urbanització; l'exigència d'aportar aval bancari per a garantir

les càrregues d'urbanització sense permetre la presentació de garantia real i l'escassa publicitat dels convenis urbanístics.

També ha estat objecte de queixa la insuficient valoració del sòl de les persones afectades per un programa d'actuació integrada, fet que repercutix tant en l'escàs import del preu just que cal rebre en les expropiacions com en el coeficient de bescanvi per a retribuir l'urbanitzador amb més superfície de terreny per a poder pagar les càrregues d'urbanització.

Esta institució té dit en matèria de valoracions urbanístiques que els criteris de valoració establits en la legislació estatal perseguixen determinar, amb la necessària objectivitat i seguretat jurídica, el valor de substitució de l'immoble en el mercat per un altre similar en la seua mateixa situació.

Per això, resulta convenient extreure els esforços per a assolir un acostament de les postures tècniques enfrontades amb l'objecte de cohonestar la protecció del dret a la propietat privada consagrat en l'art. 33. de la Constitució espanyola i el compliment de la seua funció social.

Continua destacant-se en algunes queixes la problemàtica que es produïx com a conseqüència de la inclusió, dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada, de les edificacions consolidades ja existents: els propietaris que van construir els seus habitatges amb llicència, o sense llicència fa més de quatre anys —les cases ja no poden ser enderrocades— es troben amb el fet que han estat inclosos dins d'una unitat d'execució que cal desenvolupar mitjançant un programa d'actuació integrada i manifesten el seu rebuig a haver de tornar a pagar unes infraestructures d'urbanització que ja tenen (aigua, llum, accés rodat, etc.), cedir el 5% d'aprofitament urbanístic a l'ajuntament i a sufragar el benefici industrial de l'urbanitzador.

4.1.3. Incompliment de la normativa urbanística

La protecció de la legalitat urbanística, si bé produïx efectes perjudicials per als infractors (la demolició de les construccions i la imposició de multes), està instrumentalitzada en benefici i per a una millor qualitat de vida de la comunitat.

Les construccions il·legals següen centrant bona part de les queixes rebudes en 2009, en les quals els ciutadans expressen la seua desesperació davant la passivitat d'alguns ajuntaments i, en algun cas puntual, de la Generalitat Valenciana, a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant les construccions que es realitzen sense llicència o que incomplixen les condicions d'aquella, tenint en compte el termini de caducitat de quatre anys.

L'excessiu i permanent retard existent en la jurisdicció contenciosa administrativa provoca la consolidació de les il·legalitats mitjançant l'execució material dels projectes, de tal manera que, quan al cap d'uns anys, el ciutadà obté una sentència declarant estos vicis de legalitat comesos, la realitat ja ha estat alterada (s'ha generat l'impacte

ambiental, s'han construït els edificis, etc.), i la sentència sovint no passa de ser una mera declaració simbòlica d'intencions sense cap efecte pràctic.

Les investigacions desenvolupades pel Síndic segueixen tenint una importància vital per a declarar les irregularitats i els defectes en què poden incórrer els projectes urbanístics i ambientals, abans que estos es desenvolupen en la pràctica, ja que un pronunciament contrari d'esta institució pot fer reflexionar les autoritats locals i autonòmiques a fi de resoldre o corregir les deficiències detectades i evitar un impacte irreversible sobre el territori i el medi ambient.

Altres temes també investigats en 2009 han estat els següents: la negativa o excessiva tardança a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans; la necessitat d'obtenir determinades llicències municipals i autoritzacions autonòmiques per a realitzar actes d'ús i transformació del sòl, i les ordres dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat.

4.1.4. Drets relatius a l'habitatge

Tal com hem posat de manifest en els successius informes anuals presentats pel Síndic de Greuges a les Corts, el principal problema que els ciutadans plantegen davant esta institució en matèria d'habitatge continuen sent les dificultats que existixen per a accedir-hi.

Estes dificultats augmenten, d'altra banda, en el cas de determinats col·lectius socials, com són els joves, les famílies amb recursos econòmics escassos, els discapacitats, les persones majors o els immigrants.

Els problemes per a accedir a un habitatge han augmentat en els últims temps a causa de la difícil situació econòmica, que ha afectat de manera especialment intensa, com és sabut, tant les petites economies familiars com el sector immobiliari.

Des del primer punt de vista, els particulars —especialment els pertanyents a algun dels col·lectius que hem assenyalat anteriorment— han experimentat de manera intensa la crisi econòmica, de manera que la seua capacitat d'estalvi per a accedir a un habitatge s'ha vist particularment disminuïda.

D'altra banda, la crisi que ha afectat el sector immobiliari no ha produït, com a lògica conseqüència, una reducció dels preus de venda al públic dels habitatges, que romanen en nivells encara inassequibles per a l'economia de molts ciutadans.

L'acció conjunta d'ambdues situacions, unida a unes majors dificultats existents a hores d'ara per a accedir al finançament alié tradicionalment exercit per les entitats financeres, ha conduït al fet que la bretxa que existix entre el preu dels habitatges i la capacitat d'estalvi dels ciutadans, especialment la d'aquells pertanyents als col·lectius més desfavorits, s'haja incrementat a poc a poc de manera significativa.

Això ha redundat, en els últims anys, en un augment considerable de la demanda d'habitatge de promoció pública que l'oferta no pot atendre de moment.

Tal com es constata a través de la tramitació dels expedients de queixa, això ha provocat immediatament que siguen moltes les persones que hagen sol·licitat un habitatge de protecció pública a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA i, tot i reunir els requisits exigits per la normativa aplicable per a gaudir-ne, hagen d'esperar un llarg període de temps per a poder accedir a un d'estos habitatges, i en són molts els qui encara no ho han pogut fer.

En atenció a la situació descrita breument en les línies anteriors, des de la institució del Síndic de Greuges s'ha continuat insistint, també al llarg d'enguany i seguint amb això la línia d'actuació que vam posar de manifest en l'Informe anual de 2008, en la necessitat que les mesures de la Generalitat Valenciana i els ajuntaments hagen de seguir dirigint-se a fer efectiu el dret constitucional a un habitatge digne i adequat, mitjançant l'articulació de polítiques d'integració i inclusió social que prevegen l'accessibilitat a l'habitatge, i cal prestar una atenció especial al primer accés a l'habitatge, la integració de persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, la possibilitat d'oferir el gaudi de l'habitatge per a famílies i persones amb menys recursos econòmics, la integració dels immigrants i de col·lectius especialment necessitats.

En un altre ordre de qüestions, la tramitació dels expedients de queixa en matèria d'habitatge al llarg de l'any 2009 ha permés que esta institució analitzara els problemes que, posats de manifest pels ciutadans, feien referència als plans d'ajudes per a facilitar l'accés per part dels ciutadans a l'habitatge, ja fóra en règim de propietat o lloguer i, de manera especial, els retards i les dificultats que alguns ciutadans ens manifestaven que estaven trobant per a assolir l'abonament efectiu de les ajudes concedides.

Així mateix, i com en exercicis anteriors, els expedients de queixa en matèria d'habitatge han versat sobre diversos aspectes, relatius a este sector, com pot ser l'estat de conservació d'alguns habitatges de protecció pública propietat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA; l'amortització anticipada de crèdits hipotecaris en contractes de compravenda d'habitatges de protecció pública; la denegació d'ajudes i subvencions previstes en els plans habitatge estatal i autonòmic —especialment, la renda bàsica d'emancipació o les ajudes concedides als propietaris que lloguen el seu habitatge; la realització d'obres per a garantir l'accessibilitat dels immobles i habitatges per a les persones discapacitades; els defectes constructius en habitatges de protecció pública i de renda lliure i, finalment, els desnonaments administratius acordats per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, davant incompliments contractuals dels adjudicataris dels habitatges de protecció pública.

4.2. Dret a un medi ambient adequat

Durant l'exercici de 2009, en matèria mediambiental el problema que més s'ha suscitat en les queixes deduïdes davant esta institució és la contaminació acústica, ja siga la provinent dels espais o instal·lacions públics com la generada per establiments privats, amb ambientació musical o sense, com també altres fonts puntuals de diversa índole, i es reproduïxen les problemàtiques habituals.

Davant això, hem tornat a incidir en la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor el règim de la llicència ambiental, tant pel que fa a exigir la seua tinença per part dels titulars dels establiments, com quant al desenvolupament de les potestats d'inspecció, imposició de mesures correctores i sancions corresponents en cas d'incompliments, doncs cal no oblidar que este tipus d'autoritzacions tenen una naturalesa operativa o reglamentària, en tractar-se de llicències de tracte successiu i que, en la seua conseqüència, poden ser objecte d'actualització sobrevinguda quan siga necessari.

La protecció dels ciutadans davant este tipus de contaminació acústica ha rebut nombrosos suports des de totes les instàncies jurisdiccionals tant espanyoles com comunitàries europees. Així, en les recomanacions emeses per esta institució en la matèria es recorda a les administracions competents, tant la local com l'autonòmica, la jurisprudència adoptada tant pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, com pel Tribunal Suprem i el Tribunal Europeu de Drets Humans.

La sòlida doctrina jurisprudencial emanada per estos tribunals permet connectar la indemnitat davant el soroll amb drets constitucionals del màxim rang de protecció, com són els drets a la inviolabilitat del domicili, la salut, un habitatge digne o un medi ambient adequat. Es recorda, així mateix, a les administracions que la inactivitat davant este tipus de problemes és reconeguda en els tribunals com un element generador de responsabilitat patrimonial.

Este tractament dels assumptes permet que molts problemes presentats pels ciutadans arriben a solucions satisfactòries, ja siga perquè se solucionen, ja siga perquè entren en vies de solució.

S'ha insistit per part de la institució en el fet que el funcionament no autoritzat ha de meréixer l'aplicació de la mesura cautelar de suspensió de l'activitat juntament amb l'obertura del corresponent expedient sancionador; per als establiments amb llicència, reiterem que ha d'exercir-se l'activitat inspectora i imposar les mesures correctores que calguen.

Al costat dels establiments, ens hem trobat amb un altre tipus de fonts de contaminació acústica de contingut divers, i podem esmentar el funcionament de casals fallers, els comportaments incívics entre veïns o els sorolls procedents del trànsit de vehicles a motor. En tots els casos hem efectuat les corresponents recomanacions i hem instat les administracions competents a adoptar les mesures necessàries, tant de tipus sancionador com preventiu, per a evitar o, com a mínim, minimitzar estos fets.

La Llei valenciana 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, que desenvolupa en el nostre àmbit la legislació bàsica ambiental de l'Estat, i que regula l'autorització ambiental integrada, com també la llicència ambiental, proporciona instruments fonamentals per a garantir la qualitat de vida de les persones.

Hem de destacar, de nou, la necessitat d'actuar en la prevenció i correcció estructural d'estes situacions, per a la qual cosa la normativa sectorial sobre contaminació acústica —Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica—, establix mecanismes de gran interès com són la planificació acústica o la possibilitat de declarar determinades zones en situació de saturació acústica. Com ja hem fet en informes anuals precedents, hem d'incidir en la necessitat de desenvolupar al màxim estes possibilitats en els municipis de la Comunitat Valenciana.

Un altre dels camps en els quals esta institució ha hagut d'intervenir per a procurar la correcció de deficiències en les conductes administratives ha estat l'accés a la informació ambiental. En este tipus d'assumpes, la iniciació del tràmit de la queixa sol oferir la solució del conflicte, sense que calga emetre pronunciaments específics.

S'han rebut queixes procedents de diversos col·lectius de defensa del medi ambient tant per no haver obtingut resposta alguna a les seues peticions d'informació dins del termini legal d'un mes, com per haver obtingut respostes parcials o insuficients, mancades de motivació.

Així les coses, en les recomanacions dictades en 2009, hem tornat a recordar els drets reconeguts a les persones per la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient: s'obliga les administracions públiques a informar les persones sobre els drets que els reconeix la llei i ajudar-los en la recerca de la informació i s'amplia considerablement el tipus d'informació objecte de difusió, en què s'identifiquen uns mínims d'obligat compliment segons la seua importància i urgència; es reduïx el termini de contestació a un mes i només podrà ampliar-se quan el volum i la complexitat de la informació ho justifiquen.

També la regulació de les excepcions a l'obligació de facilitar la informació ambiental implica un avanç notable, ja que la denegació no opera automàticament, sinó que l'autoritat pública haurà de ponderar en cada cas els interessos públics en presència, i justificar la negativa a subministrar la informació sol·licitada. I, en tot cas, els motius d'excepció haurien d'interpretar-se de manera restrictiva.

D'altra banda, els problemes relacionats amb el funcionament de determinades indústries, especialment referent al tractament de les seues emissions i residus, ha estat objecte d'anàlisi en algunes queixes. En estos casos, és necessari analitzar tant el contingut dels títols de funcionament de què disposen les activitats esmentades, com ara el compliment de les condicions fixades en els mateixos.

Les avaluacions ambientals estratègiques de plans i programes, i les declaracions d'impacte ambiental de projectes també han estat objecte d'investigació en algunes queixes presentades en 2009, en les quals hem comprovat si l'administració corresponent ha portat a terme el control i vigilància de les declaracions d'impacte ambiental en les quals tinga competència, a través del programa de vigilància ambiental, que té com a objectiu establir un sistema que garantisca el compliment de les indicacions i mesures protectores i correctores contingudes en l'estudi d'impacte ambiental.

Per altra banda, cal no oblidar la problemàtica recurrent de les emissions de radiacions no ionitzants que produïxen les instal·lacions de telefonia mòbil. En este tema, ens hem centrat bàsicament a comprovar si les instal·lacions tenen les corresponents llicències urbanístiques o ambientals o, si no n'hi ha, si s'han actuat les potestats corresponents de restauració de la legalitat, concretament, la retirada de les antenes de telefonia mòbil.

Quant a la problemàtica ambiental associada a la implantació de parcs eòlics a la Comunitat Valenciana, en el marc del Pla d'acció territorial que regula esta qüestió —Acord de 26 de juliol de 2001, del Govern valencià, pel qual s'aprova el Pla eòlic de la Comunitat Valenciana—, els expedients en curs han finalitzat al llarg de l'any i s'han constatat algunes discrepàncies entre la posició mantinguda per esta institució i la manifestada per l'Administració autonòmica.

Esta institució manté el ple convenciment de la necessitat i conveniència de fomentar les energies renovables, i en particular l'energia eòlica, com també d'altres, com la solar, biomassa, etc.; la potenciació d'este tipus d'alternatives és un aspecte incontestable, però la seua implantació ha de realitzar-se amb el màxim respecte als valors ambientals i els factors socials i econòmics implicats, de manera que es facen compatibles estos aspectes; açò últim és el que es pretén garantir amb la nostra intervenció en els assumptes que els ciutadans han sotmés pels ciutadans a la nostra consideració.

Respecte al tractament integral de l'aigua i la seua incidència ambiental, en concret respecte de les queixes plantejades sobre la localització o ubicació inadequada de les depuradores, cal tenir en compte que estes són causants de contaminació acústica i afecció a la salut i al benestar públic de les persones, tant pel soroll que produïxen en el seu funcionament, com per la mala olor que desprenen, el que implica una important pèrdua de qualitat de vida per als qui viuen en els habitatges més pròxims a estes. Per tot això, hem reiterat la nostra recomanació que no siguen situades en sòl urbà residencial per a garantir un medi ambient adequat i d'acord amb els valors que, sobre això, predica la nostra Constitució i el nostre Estatut d'autonomia.

4.3. Drets relatius a la hisenda pública

L'art. 133.2 de la Constitució indica que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis. El citat article

reconeix, per tant, la potestat que habilita les comunitats autònomes i les corporacions locals a actuar en el terreny tributari.

Pel que fa a les administracions locals, l'art. 142 de la Constitució assenyala que les hisendes locals haurien de disposar dels mitjans suficients per a l'acompliment de les funcions que la llei atribueix a les corporacions respectives i es nodriran, fonamentalment, de tributs propis i de les participacions en els de l'Estat i les comunitats autònomes.

L'activitat supervisora d'esta institució respecte de les actuacions de les administracions tributàries autonòmica i local troba el seu suport fonamental en la defensa dels drets i garanties que la Constitució espanyola reconeix als ciutadans en general, i als contribuents que han de participar en l'adequat sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica, mitjançant un sistema basat en els principis de legalitat i justícia tributària.

En este sentit, l'adequat equilibri que ha d'existir entre les potestats administratives i els drets dels ciutadans és especialment necessari en les actuacions administratives de naturalesa tributària, i les administracions públiques han de posar una cura especial en el compliment dels tràmits i de les garanties que els respectius procediments tributaris estableixen respecte dels contribuents, i amb això garantir la realització efectiva del sistema tributari just a què es referix l'art. 31 de la Constitució.

Una vegada dit això, els problemes plantejats en la majoria de les queixes rebudes en 2009 tenen com a objectiu la hisenda local.

Així, hem tramitat queixes respecte dels desacords amb la facturació per subministrament d'aigua i sanejament o per recollida de brossa (principalment per l'aplicació de la taxa per la gestió de residus urbans o municipals); l'aplicació de taxes per concurrència a proves selectives; les discrepàncies sorgides amb motiu de l'exacció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, principalment a causa del canvi de titularitat del vehicle; la nova revisió cadastral que s'ha produït en molts ajuntaments de la Comunitat Valenciana i, com a conseqüència, els errors detectats en esta que han provocat la seua repercussió en la quota que s'ha de pagar en l'impost sobre béns immobles; i, finalment, els desacords en l'aplicació de contribucions especials.

Les queixes respecte a la hisenda autonòmica han estat més puntuals, sobretot referides als desacords amb comprovacions tributàries efectuades per l'Administració, especialment, respecte de les liquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i l'aplicació de la taxa pel servici metropolità de tractament i eliminació de residus urbans (TAMER).

Pel que fa a les queixes relatives a la hisenda estatal, en tractar-se d'actuacions de l'Agència Estatal d'Administració Tributària, depenent orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, des d'esta institució, atés que no tenim competència legal per a investigar-les, en donem trasllat al Defensor del Poble perquè les tramite.

La gestió, liquidació, inspecció o recaptació dels diferents tipus d'ingressos públics es fa dependre, quant a la intervenció d'unes o altres administracions, de nombrosos condicionaments. Així, la liquidació de determinat impost està assignada a una instància, mentre que la recaptació final pot estar encomanada a una altra.

Esta dispersió funcional no resulta fàcilment comprensible ni assimilable pel ciutadà, que es troba freqüentment molt desorientat respecte de les vies de relació o impugnació que l'assistixen com a contribuent, a la qual cosa cal afegir, a més, les anades i vingudes, de finestra en finestra, a què es veuen sotmesos, de vegades, quan acudixen a l'Administració per a solucionar les qüestions tributàries que se'ls presenten.

Cal recordar la necessitat de potenciar i seguir intensificant la cooperació i coordinació de les administracions intervinents en la gestió i recaptació tributària, de manera que estes s'acosten realment als ciutadans als quals han de servir, i estos principis s'erigisquen com a veritables drets dels ciutadans que la coordinació i col·laboració es produïska en la pràctica per a clarificar o resoldre els seus dubtes o problemes en un àmbit tan confús i complex com és el tributari.

En una gran part de les queixes rebudes, subjau l'ús administratiu consistent en la no-resolució expressa dins del termini i en la forma escaient de les diverses peticions formulades.

Sobre este punt, esta institució ha pogut pronunciar-se en nombroses resolucions, i ha recordat que el deure de donar resposta a totes les sol·licituds que formulen els interessats és una obligació fonamental de l'Administració.

Un dels principis bàsics que, sens dubte, ha de presidir l'actuació de l'Administració tributària és l'establiment de vies que permeten l'exercici ple dels drets del contribuent i la seua participació en els procediments tributaris.

Amb esta finalitat, l'actual normativa tributària, especialment, la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, que integra en el seu articulat el contingut de la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de drets i garanties dels contribuents (Llei expressament derogada per aquella, en la seua disposició derogatòria única), reforça les obligacions de l'Administració tributària, tant per a aconseguir una major celeritat en les seues resolucions com per a completar les garanties existents en els diferents procediments.

A títol il·lustratiu, per exemple, pel que fa als terminis i efectes del seu incompliment, s'incrementa notablement la seguretat jurídica amb una regulació similar a la de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, excepció feta del còmput dels terminis, en el qual es té en compte l'especificitat de la matèria tributària.

Quant a les notificacions, es preveuen les especialitats que presenten les notificacions tributàries respecte del règim general del dret administratiu i s'arreglen determinades

mesures encaminades a reforçar la seua efectivitat, com ara l'ampliació de les persones legitimades per a rebre-les o la previsió que, en cas de notificació per a comparéixer, es considerarà notificat l'obligat en les successives actuacions del procediment, excepte la liquidació, que haurà de ser notificada en tot cas. Es potencia la publicació de notificacions en Internet, que substituirà l'efectuada tradicionalment en els taulons d'edictes.

Pel que fa a les regulacions de les reclamacions economicoadministratives, es van introduir importants novetats amb la finalitat d'agilitar la resolució de les reclamacions i disminuir el nombre d'assumptes pendents en els tribunals economicoadministratius, i facilitar el compliment de les obligacions per part de l'Administració.

4.4. Dret a l'educació

El dret genèric a accedir al sistema educatiu (art. 27 de la Constitució), engloba l'accés a un ensenyament bàsic, gratuït i obligatori, l'obtenció de la titulació acadèmica corresponent i l'accés al sistema públic de beques, ajudes i subvencions, i comprén una sèrie de drets connexos entre si, entre els quals destaquen els següents: l'escolarització pública i gratuïta en l'ensenyament bàsic obligatori, la lliure elecció de centre; la creació de centres docents; la compensació de desigualtats en l'àmbit educatiu; la participació; les infraestructures educatives dignes i el dret a una docència en condicions de convivència.

En este àmbit concret, la intervenció del Síndic de Greuges està legitimada per a tramitar les queixes que la ciutadania valenciana sotmet a la seua consideració i que estan referides respecte de l'any 2009, sobretot, i igual que en exercicis anteriors, als processos d'admissió i matriculació de l'alumnat, a l'adequació de les instal·lacions docents i esportives, l'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre als menors amb necessitats educatives.

No obstant això, hem de dir que no constituïx una funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó detectar els problemes suscitats i, en concret, les condicions d'escolarització. I correspon a l'Administració educativa, en el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit té assignades, adoptar les polítiques que considere adequades per a la seua solució, ja siga esta l'ampliació de centres docents, la construcció de nous edificis escolars o l'adopció de les mesures necessàries perquè els centres disposen de les instal·lacions docents i esportives adequades que garantisquen una educació de qualitat i en condicions de seguretat, i realitzar els estudis necessaris per a determinar la demanda real existent per a dur a terme el disseny i l'execució efectiva de les polítiques que resulten adequades per a satisfer la demanda existent (real i potencial) de llocs escolars, amb la qual cosa es dota de més efectivitat el principi d'escolarització de menors en centres pròxims als seus domicilis.

Quant als processos d'admissió de l'alumnat en centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, la Generalitat Valenciana ordena estos processos perquè els alumnes puguin ser escolaritzats en els centres més propers als seus domicilis o en els quals ja estiguen matriculats els seus germans, i tenen en consideració els criteris del lloc de treball dels seus pares o tutors legals, la renda anual de la unitat familiar, etc.

Convé tenir present que el dret a un lloc escolar no es discutix, ja que no només existixen places suficients per a atendre la demanda de llocs escolars, sinó que l'escolarització obligatòria està garantida legalment i, en definitiva, els poders públics han de vetlar i garantir a tots els alumnes un lloc escolar gratuït en el seu propi municipi o en una localitat que hi estiga prop, i han de prestar gratuïtament els servicis de menjador i transport escolar en este últim cas, i la possibilitat que puguin ser beneficiaris d'ajudes i beques a l'estudi.

En este sentit, quan estos drets són posats en perill o vulnerats per l'Administració, segons les queixes presentades per les persones que acudixen a esta institució, el Síndic de Greuges intervé en defensa, en última instància, dels drets fonamentals, i entre estos, el dret a l'educació; tal com es pot comprovar en l'apartat "Suggeriments i recomanacions" de la nostra pàgina web, són constants les resolucions emeses en matèria educativa.

Així, per exemple, s'ha recomanat a l'Administració que es vigilen els processos d'admissió d'alumnes, sobretot, en el nivell d'educació infantil; que progressivament s'incrementa el nombre d'unitats d'este nivell educatiu i que s'estenguen els beneficis dels servicis complementaris de transport i menjador escolars també a l'alumnat d'educació infantil (actualment exclosos d'estos per ser precisament este nivell voluntari, tot i que gratuït).

Considerem que en la societat actual, en la qual no és infreqüent que ambdós progenitors treballen i en la qual existix gran quantitat de famílies monoparentals, una de les vies més eficaces per a conciliar la vida familiar i laboral és que els seus fills obtinguen plaça en educació infantil i siguen beneficiaris dels servicis complementaris de menjador i transport esmentats.

No es pot sinó concloure l'extraordinària importància de les escoles infantils i dels servicis complementaris de transport i menjador escolar, ja que no podem compartir la visió de l'educació infantil i dels servicis que hi van units, com servicis merament assistencials i, per això, de prestació voluntària per a les administracions públiques; tot el contrari, estes han de seguir assignant recursos econòmics i satisfent necessitats, i no fer-ho tan sols en la mesura que ho permeten els excedents de recursos que es deriven de la prestació educativa qualificada d'obligatòria.

Per això, les actuacions de la Generalitat han d'anar dirigides a incrementar el nombre de centres d'educació preescolar i infantil sostinguts amb fons públics i facilitar les adaptacions de jornades en els centres per a una millor conciliació de la vida laboral i familiar.

Per altra banda, cal assenyalar que les queixes referides a la falta de dotació de professionals que assistisquen a menors amb necessitats educatives especials, també, un any més, han estat motiu d'especial atenció pel Síndic de Greuges.

Esta institució segueix destacant el dret, del qual són titulars qui tenen necessitats educatives especials, que l'Administració els facilite l'accés als recursos, mitjans materials, ajudes específiques, professionals especialitzats, etc., per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte als altres alumnes, de manera que puguen assolir els objectius educatius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat; esta és una problemàtica en la qual estan involucrades diferents conselleries com són les d'Educació i Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual cosa resulta necessari seguir millorant la coordinació entre estes per a atendre les necessitats educatives especials.

En els diversos expedients tramitats sobre esta problemàtica, hem insistit a advertir que la situació d'atenció a les persones amb necessitats educatives especials ha de ser analitzada partint dels principis i la filosofia assentada per l'article 49 de la Constitució i de la normativa dictada al seu abric, de manera que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i en la mesura de les seues possibilitats garantir, és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del grup social.

En l'àmbit educatiu, la satisfacció d'estes obligacions es concretaria, com bé assumix i destaca la normativa vigent referent a això, en la necessitat de dotar de tots els mitjans materials i humans que calguen i, especialment, per constituir una problemàtica que esta institució ha abordat en nombroses actuacions en el 2009, a l'elaboració i conseqüent aplicació d'una normativa que assegure, efectivament, la prompta dotació dels mitjans personals en casos de baixes o absències del professorat encarregat de l'atenció a este tipus d'alumnat.

Finalment, cal esmentar una qüestió sobre la qual vam tenir ocasió de pronunciar-nos, i que és motiu d'especial atenció i preocupació del Síndic de Greuges, i és la relativa a la necessitat que els centres docents, on estiguen escolaritzats xiquets i adolescents amb necessitats educatives especials, unides, en ocasions, a diverses patologies greus i permanents, estiguen dotats de personal diplomats en infermeria per a atendre'ls en l'àmbit escolar, i que esta dotació, prevista en la Llei 8/2008, de 20 de juny, de la Generalitat només per als centres específics d'educació especial, siga extensible també als centres docents ordinaris que també tenen escolaritzats alumnes amb necessitats educatives especials.

I, en este sentit, han estat constants les recomanacions dirigides per esta institució a les Conselleries d'Educació i Sanitat, perquè en l'àmbit de les seues respectives competències i amb promptitud òbriguen els processos de contractació de diplomats universitaris en infermeria en tots els centres educatius on estiguen escolaritzats

alumnes amb necessitats educatives especials de les tres províncies de la Comunitat Valenciana amb anterioritat a l'inici de cada curs escolar.

4.5. Dret a la salut

El dret a la salut està consagrat en nombrosos tractats internacionals i regionals de drets humans i en les constitucions de països de tot el món.

En este sentit, l'article 35 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, estableix 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 pràctiques nacionals. En definir-se i executar-se totes les polítiques i accions de la Unió, es garantirà un alt nivell de protecció de la salut humana”.

Igualment, el Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals de 1966 tracta del dret a la salut quan disposa en el seu article 12 que, entre les mesures que s'haurien d'adoptar a fi d'assegurar la plena efectivitat del dret a la salut, figuraran les necessàries per a la reducció de la mortalitat infantil i el seu desenvolupament dels xiquets; el millorament de la higiene del treball i del medi ambient; la prevenció i el tractament de les malalties epidèmiques, endèmiques, professionals i d'altra índole, i la lluita contra estes, i finalment, la creació de condicions que asseguren l'accés de tots a l'atenció de salut.

En els mateixos termes, la Carta Social Europea de 1961 preveia, entre d'altres, els principis i drets següents: tota persona té dret a beneficiar-se de totes les mesures que li permeten gaudir del millor estat de salut a què puga arribar; tots els treballadors i les persones al seu càrrec tenen dret a la Seguretat Social i, finalment, tota persona que no tinga recursos suficients té dret a l'assistència social i mèdica.

A escala nacional, la Constitució Espanyola de 1978, en el seu art. 43.2, estableix la competència dels poders públics d'organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris, de tal forma que per al seu compliment cal prestar l'atenció especialitzada que requerixen.

El dret a la salut té també reflex en molts altres preceptes constitucionals, entre d'altres, podem destacar, article 15 (“tots tenen drets a la vida i a la integritat física i moral”), article 40.2, (“els poders públics vetllaran per la seguretat i higiene en el treball”), article 49 (“els poders públics realitzaran una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals prestaran l'atenció especialitzada que requerisquen”), article 50 (“els problemes específics de salut de la tercera edat”), article 51.1 (“els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris i protegiran, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut”), article 45.1, (“que regula el medi ambient, amb una indubtable dimensió sanitària”), article 39.2 (“la protecció integral dels fills i les mares”).

Per la seua banda, 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 hauran d'estar orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, haurien d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran mesura, del bon funcionament dels servicis sanitaris. La supervisió i el control d'estos en l'àmbit territorial i competencial valencià és funció del Síndic de Greuges.

A continuació, de manera resumida, donem compte de les actuacions més rellevants efectuades durant l'any 2009.

Respecte de les actuacions d'ofici, de les quals donarem compte en l'apartat d'este Informe anual dedicat a estes, volem destacar la queixa núm. 3/2008, relativa a les diferents problemàtiques que afecten els menors amb trastorns de conducta, que ha estat objecte de diverses recomanacions i suggeriments pel Síndic de Greuges a les administracions valencianes competents en les matèries de sanitat, educació i servicis socials.

També s'ha tancat la queixa d'ofici 4/2008, relativa a la situació de l'Àrea d'Oncologia de l'Hospital General Universitari d'Alacant. Enguany s'ha iniciat d'ofici l'estudi de la queixa 4/2009, sobre la retirada de la vacuna contra el virus del papil·loma humà (VPH).

Respecte de les actuacions del Síndic de Greuges realitzades a instància de les persones que s'han dirigit a esta institució, la problemàtica estudiada ha estat variada: les dificultats per a atendre amb rapidesa totes les necessitats sanitàries de la ciutadania; la falta de resolució, dins del termini legal de 6 mesos, dels expedients de responsabilitat patrimonial; algunes qüestions sobre els expedients administratius de reintegrament de despeses; la facturació de l'assistència sanitària; els problemes relatius a les infraestructures sanitàries; les antenes de telefonia mòbil i els seus efectes sobre la salut i, finalment, la falta de resposta expressa o dins de termini a les reclamacions presentades pels usuaris dels servicis sanitaris.

Així mateix, volem destacar la queixa relativa al dret de la fecundació in vitro en parelles amb fills previs i sans. Considerem que la tècnica de “fecundació in vitro” és una de les prestacions que ha de facilitar el Sistema Nacional de Salut, com també que el marc legal en la matèria no exclou d'esta prestació les persones amb un fill biològic, però amb problemes de fertilitat; i això, amb independència dels criteris de prioritat que puga establir l'Administració sanitària valenciana en la gestió de l'assistència sanitària

D'altra banda, sol ser una queixa que expressen moltes dones el fet que el nostre sistema sanitari no finança les pròtesis capil·lars. En la majoria de casos, es tracta de pacients

oncològics que experimenten al·lopècia universal del sistema immunològic. Des del Síndic de Greuges hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que realitzara els estudis necessaris de la demanda d'este tipus de pròtesi, com també de les despeses de la prestació perquè, a la vista dels resultats que es deriven de l'estudi, l'Administració sanitària valorara la possibilitat d'incloure les pròtesis capil·lars dins del Catàleg d'Especialitats de Material Ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana.

Finalment, el dret a un duplicat de targeta sanitària (TAS) per als menors no emancipats, els progenitors dels quals estiguen separats o divorciats, ha estat objecte d'estudi per esta institució. Efectivament, la convivència dels menors els progenitors dels quals estan separats o divorciats es repartix per temps entre ambdós, açò és, els menors conviuen durant períodes de temps diferents i distribuïts al llarg de tot l'any, amb cadascun dels seus dos progenitors.

En este sentit, si un dels cònjuges es queda amb la documentació sanitària dels fills comuns als quals custòdia i no els la dona quan estos han de romandre al costat de l'altre cònjuge, podria implicar que estos menors es quedaren desprotegits en l'aspecte d'assistència mèdica. En este sentit, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment de modificar el programa informàtic amb la finalitat de permetre la generació de targetes addicionals d'assistència sanitària per als menors no emancipats els progenitors dels quals estiguen separats o divorciats.

4.6. Dret a la protecció i l'assistència socials

4.6.1. Servicis socials

La legitimitat del Síndic de Greuges per a investigar i valorar el funcionament dels servicis socials, autonòmics i locals, ve donada, en primer lloc, pel contingut del que hi ha disposat en els articles 9 i 14 de la Constitució, en tractar ambdós de la dignitat de la persona, de la igualtat i de la remoció d'obstacles que puguin impedir l'efectiva igualtat entre totes les persones. Estos articles se situen com a pòrtic d'entrada als drets fonamentals reconeguts en el títol I de la Constitució (arts. 39, 41, 49 i 59) i en el nostre Estatut d'autonomia (arts. 10 i 13).

Volem destacar, de nou, la ratificació per l'Estat espanyol en 2008 de la Convenció sobre Drets de les Persones amb Discapacitat, que va tenir lloc a Nova York el 13 de desembre de 2006, el propòsit de la qual és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat dels drets humans i de les llibertats fonamentals de les persones amb discapacitat i promoure el respecte de la seua dignitat inherent.

En este apartat de l'Informe es fa referència, principalment a: les persones en situació de discapacitat (barreres arquitectòniques, qualificació del grau de discapacitat, centre de dia, residències); família i menors (menors, títol de família nombrosa); tercera edat (residències, centres de dia, ajuda econòmica per a la cura d'ancians i ancianes, ajuda econòmica bo-residència); prestacions econòmiques (prestacions no contributives, altres

prestacions econòmiques, renda garantida de ciutadania); drogodependències i altres trastorns addictius; i servei d'ajuda a domicili o plans de garantia social.

Respecte de les diferents matèries investigades en 2009, en el present Informe, —breu per raons òbvies— destaquem, en relació amb l'eliminació de les barreres arquitectòniques, que el Síndic de Greuges ha tornat a insistir que la supressió de les barreres arquitectòniques que es troben presents en les nostres ciutats, els seus espais públics, com també en l'àmbit privat (per exemple, adaptació de cambres de bany) que impedeixen l'adequada mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda i, amb això, el gaudi dels seus drets en règim de plena integració i integritat, el que constituïx un dels elements centrals que han de coadjuvar de manera decisiva a la superació de les situacions de desigualtat que patixen estes persones.

En este sentit, amb motiu de la tramitació de diverses queixes presentades enguany, se'ns va tornar a plantejar el problema sobre places d'estacionament reservades a discapacitats i la difícil situació d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda. L'Ajuntament de Catarroja ha editat una guia d'establiments comercials en el municipi i ha acceptat la nostra recomanació perquè indique quins són accessibles a fi que les persones amb mobilitat reduïda puguin discriminar a quins acudir. Així mateix, hem pogut pronunciar-nos sobre les ajudes econòmiques per a adaptació de vehicles propietat de persones discapacitades.

D'altra banda, la dificultat a resoldre amb rapidesa els expedients de qualificació de minusvalidesa s'ha tornat a posar de manifest, com en anys anteriors, i constituïx, tal com es destaca en el text de l'Informe, una matèria que aporta un percentatge molt important dels expedients que tramita esta institució en matèria de servicis socials.

En relació amb esta problemàtica, hem pogut comprovar que, a pesar dels esforços realitzats per l'Administració autonòmica, el període de tramitació continua excedint el que hi ha previst legalment.

La qualificació de minusvalidesa és important com a porta d'accés a diversos tipus d'ajudes (places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatges, contingents en oposicions, contractes de treball especials, etc.), i hem recomanat novament a la Conselleria de Benestar Social que seguisca adoptant totes les mesures que siguen necessàries perquè els terminis es reduïsquen al mínim possible a fi d'evitar perjudicis a les persones afectades.

En relació amb l'atenció a la família i menors, esta institució, d'ofici, va iniciar una investigació sobre la possible vulneració dels drets reconeguts a la infància per normes internacionals, nacionals i autonòmiques en relació amb un espectacle eròtic dut a terme en instal·lacions cedides pel municipi del Pilar de la Horadada, de la qual donem compte en l'apartat corresponent a les queixes d'ofici. S'hi detalla la investigació exhaustiva portada a terme com a conseqüència de la defunció d'un bebé, tutelat per la Generalitat Valenciana, a la Llar provincial dependent de la Diputació d'Alacant.

En relació amb els menors també és destacable la investigació sobre el Centre de Recepció de Menors Les Palmeres de València, de la qual donem compte al llarg de l'Informe i en què, breument, concloem que no era adequat que hi estigueren menors d'edats disperss, com també que seria convenient crear un centre de similars característiques per a menors immigrants no acompanyats.

Pel que fa a l'atenció a la tercera edat, ens trobem tramitant queixes relatives al tancament dels centres d'atenció a majors (CEAM) els caps de setmana, i que es priva els usuaris de l'accés a una alimentació i servicis adequats en condicions econòmiques molt beneficioses.

Quant a les persones que tenen malaltia mental destaquem dues investigacions. D'una banda, l'actualització de l'Informe Especial realitzat en 2003 sobre la *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars*; d'altra banda, la situació de tres ciutadans estrangers en situació irregular en territori espanyol que es troben ingressats fa més de tres anys a l'Hospital La Magdalena de Castelló en diverses fases de procediment de graduació de la seua capacitat.

Per acabar, ressaltem dues queixes, una presentada per un particular i l'altra per sengles corporacions locals, en relació amb l'aplicació recent de la renda garantida de ciutadania.

Hem d'acabar reiterant que, des de fa anys, els nostres informes a les Corts diversifiquen els epígrafs “sanitat”, “servicis socials”, “educació” i “atenció sociosanitària”, entre els quals, sense voler-ho, pot haver-hi encobriments. Això ho fem conscientment amb la finalitat de donar exemple a les administracions públiques que no poden actuar com a compartiments estancs, ni han de fer-ho, sinó que han de treballar de manera coordinada per a donar a la ciutadania els servicis públics de què és creditora de manera integral.

4.6.2. Drets de naturalesa sociosanitària (Llei de la dependència)

Tal com hem posat de manifest en els últims informes anuals presentats per esta institució a les Corts Valencianes, en aquells assumptes en què es barrejaven qüestions d'índole sanitària i social, és on s'ha evidenciat una major falta de resposta coordinada i integral per part de les administracions públiques. Per això, i amb l'objectiu de servir de recordatori als poders públics, des de l'any 2002 incloem en el nostre informe anual un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

En este sentit, la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, expressa en el seu article 14.1, que:

“L'atenció sociosanitària comprén el conjunt de cures destinades a aquells malalts, generalment crònics, que per les seues especials característiques poden beneficiar-se de l'actuació simultània i sinèrgica dels servicis sanitaris i socials per a augmentar la seua autonomia, pal·liar les seues limitacions o sofriments i facilitar la seua reinserció social”.

Així mateix, l'apartat 3 d'este mateix article estableix que “(...) la continuïtat del servei serà garantida pels serveis sanitaris i socials a través de l'adequada coordinació entre les administracions públiques corresponents”.

En matèria d'atenció sociosanitària, durant l'any 2009, les persones afectades, o els seus representants, van plantejar a esta institució un total de 948 queixes, el que en relació amb el total de les queixes tramitades pel Síndic de Greuges enguany representa el 25,9%. No obstant això anterior, cal destacar l'important descens d'estes queixes en relació amb les 1.864 presentades en 2008.

L'apartat dedicat a la situació de prevalença social posa de manifest la necessitat de crear més places en centres residencials adequats en els casos en què estos es fan necessaris per a l'atenció de les persones amb necessitats assistencials específiques, com també la millora de la coordinació de les administracions públiques per a proporcionar una atenció integral a les persones que necessiten una atenció tant social com sanitària.

En relació amb l'aplicació de la Llei de la dependència, des de l'inici de la seua implantació, l'1 de gener de 2007, el Síndic de Greuges ha mostrat la seua preocupació per la situació de les persones dependents en esta Comunitat.

Com ja vam fer referència en els informes anuals presentats a les Corts Valencianes corresponents als anys 2007 i 2008, esta institució va iniciar una investigació d'ofici sobre l'aplicació d'esta llei a la Comunitat Valenciana (expedient núm. 071406).

Esta queixa constituïx un complet informe en què es van formular recomanacions a la Conselleria de Benestar Social sobre marc legislatiu, els òrgans de participació, les prestacions, com també sobre l'organització, estructura, gestió i personal necessaris; totes estes recomanacions anaven dirigides a l'efectiu compliment en l'aplicació de la llei i, quasi tres anys després, totes segueixen tenint la mateixa vigència.

Amb posterioritat a esta investigació d'ofici, iniciada el 7 d'octubre de 2007, abans que entrara en esta institució el primer escrit individual de queixa, i transcorregut un temps prudencial des de l'entrada en vigor de la llei, esta institució ha tramitat, fins al 31 de desembre de 2009, un total de 2.812 queixes (1.864 en 2008 i 948 en 2009), relacionades amb la tramitació dels expedients de les persones dependents.

En l'any 2009, a la demora en la tramitació en els expedients i la percepció de les prestacions —un nombre important dels quals dataven fins i tot de l'any 2007—, es van afegir qüestions importants que van motivar també la nostra actuació, com ara el règim d'incompatibilitats i la denegació d'efectes retroactius.

Quant a les queixes relatives al règim d'incompatibilitats en les prestacions, ens plantegen que no se'ls concedix el recurs sol·licitat perquè és incompatible amb un altre que, la majoria de vegades, ja estava rebent abans de la Llei de la dependència.

La qüestió és que l'Ordre de 5 de desembre de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, estableix que la prestació econòmica vinculada al servei serà incompatible amb tots els serveis i prestacions, excepció feta del servei de teleassistència.

Tanmateix, en este punt la Llei de la dependència, en l'article 14.4, utilitza el terme "excepcional" per a referir-se a la prestació de curador no professional, la interpretació del qual és considerar prioritaris la resta de recursos assistencials, cosa que té poc o res a veure amb la incompatibilitat entre els diversos recursos que estableix la Conselleria de Benestar Social en l'ordre esmentada.

En este sentit, per part d'esta institució s'ha recomanat a la conselleria de Benestar Social que modifiqui l'Ordre de 5 de desembre de 2007, i hi establisca una clàusula que flexibilitze el règim de compatibilitats i incompatibilitats, i que preveja la possibilitat que els centres de dia, en determinats supòsits, puguen coexistir amb ajudes en l'entorn familiar o per a curadors no professionals.

També, durant el 2009, ha experimentat un increment notable el nombre de queixes motivades per l'absència d'efecte retroactiu en les prestacions, ja que la Conselleria de Benestar Social solament reconeix efectes econòmics des de la data de la resolució del programa individual d'atenció (PIA), i no des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud, tal com estableix la disposició final primera de la Llei 39/2006, en l'apartat 2, per la qual cosa una vegada i una altra insistim en el compliment de la llei. Si bé és cert que aquelles persones que ocupen una plaça residencial han vist reconeguts els efectes econòmics des de la sol·licitud.

En estes situacions, la resposta de la Conselleria de Benestar Social ha sigut considerar que no estava acreditat que la persona beneficiària estiguera percebent algun dels serveis previstos en el catàleg en el moment de sol·licitar les ajudes.

Des de la institució del Síndic de Greuges s'han sol·licitat a la Conselleria de Benestar Social els informes socials i mèdics dels expedients de referència; uns informes que figuren en la mateixa Conselleria, i a partir dels quals es pot comprovar que estava acreditada la situació de dependència de la persona sol·licitant. Per això, la nostra recomanació a la Conselleria de Benestar Social va ser que reconeguera les ajudes i prestacions reconegudes a la persona interessada des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud.

Finalment, un altre aspecte d'especial rellevància pel que fa a l'aplicació de la Llei de la dependència s'ha centrat en la resolució, per part de la Conselleria de Benestar Social, dels expedients de les persones que havien mort.

En este sentit, al llarg del 2009, la Conselleria de Benestar Social ens ha informat que estava pendent dels criteris que fixara, per a tot el territori nacional, el Consell Interterritorial de la Dependència, en la reunió prevista per al desembre del 2009, a fi de resoldre els expedients de les persones traspassades.

Quant als expedients no resolts de persones que han mort, esta institució del Síndic de Greuges ha insistit en la necessitat de resoldre els expedients afectats i reconèixer les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent, des de l'endemà de la sol·licitud fins la data de la defunció.

Un altre any, esta institució ha instat la Conselleria de Benestar Social perquè resolga, sense més dilació, i a fi d'assegurar l'efectiu compliment de la llei, els expedients de les persones sol·licitants de la dependència, perquè, com ja hem assenyalat, per les dades que manegem en esta institució, el nombre de sol·licituds que estan sense resoldre continua sent molt elevat, fins i tot hi ha queixes sobre sol·licituds que es van fer en 2007, la qual cosa implica una demora de tres anys sense que l'Administració n'haja emés la resolució. A més, s'hi afegix el fet que este sector de població té moltes persones d'edats avançades i d'altres amb veritables problemes de salut, cosa que fa que considerem encara més important resoldre amb la màxima rapidesa possible les ajudes de la Llei de la dependència.

4.7 Dret a la igualtat

El Síndic de Greuges de la nostra Comunitat és la institució que té el mandat, emanat de les Corts Valencianes, d'impulsar el respecte dels drets humans (d'ara endavant, DDHH) i de les llibertats fonamentals, i de reforçar el paper de la societat civil en la promoció d'estos drets. I, en este sentit, també té encomanada la tasca de supervisar l'actuació de l'Administració en tota la Comunitat Valenciana.

Cal assenyalar que a hores d'ara la situació econòmica que estem experimentant a escala mundial fa que calga atendre més aquells sectors de població que es veuen afectats especialment en moments així, ja que en les crisis econòmiques hi ha un risc més elevat d'aprimar l'estat de benestar social.

Ja a l'octubre de l'any 2007, les jornades de coordinació que anualment duen a terme els defensors del poble es van dedicar exclusivament a esta problemàtica. Calia reflexionar d'una manera més aprofundida sobre el fenomen de la pobresa i les condicions que duen les persones a ser excloses del sistema. Les conclusions d'aquelles jornades es troben en la nostra pàgina web www.sindicdegreuges.gva.es.

Perquè, tot i que la pobresa i l'exclusió solen associar-se amb els països en vies de desenvolupament, tanmateix, és un fenomen que afecta el primer món. I tant és així que el 17% de la ciutadania europea no els té recursos necessaris per a cobrir les seues necessitats bàsiques.

I així, la Unió Europea (en endavant, UE) ha declarat el 2010 “Any Europeu de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social” i assenyala que determinats col·lectius tenen més risc de caure-hi, com ara: famílies monoparentals, famílies nombroses, persones majors, immigrants i persones amb discapacitat. I ens advertix que dins estos col·lectius les dones s'hi veuen més afectades que els homes.

Per això, l'objectiu tant per a la UE com per als estats membres ha de ser millorar les condicions d'aquelles persones que es troben en esta situació, i adoptar les mesures necessàries a fi de corregir les desigualtats.

Si, com s'ha dit, les dones tenen més possibilitats d'experimentar la pobresa, adoptar mesures per a combatre la discriminació i aconseguir la igualtat de tracte ha de ser un dels objectius prioritaris que ha de marcar-se la UE i els estats que la integren. Perquè es tracta de drets, drets fonamentals, però a més es tracta d'obtenir més desenvolupament social i econòmic dels països, tal com revelen, sense cap mena de dubte, els estudis que es duen a terme.

Però lluny d'haver aconseguit este desenvolupament, els informes elaborats per la UE respecte de la igualtat entre homes i dones aporten prou indicadors que demostren esta discriminació:

- L'ocupació femenina augmenta, però continua per sota de la masculina; les dones continuen cobrant de mitjana un 17,4% menys que els homes per hora treballada, i això no varia (a Espanya, esta xifra s'eleva al 25%).
- Els treballs que es consideren feminitzats tenen menys consideració i remuneració.
- A mesura que ascendim en l'escala professional, la presència de dones disminueix fins que esdevé gairebé testimonial en les esferes més elevades.
- Les dones continuen estant infrarepresentades en els àmbits culturals, en la ciència i l'economia.
- Les xifres revelen com els estudis de gènere continuen menyspreads en les universitats, de quina manera la docència ignora la perspectiva de gènere i obstaculitza amb això l'avanç i la consolidació dels drets de les persones.
- El risc de la pobresa és més gran en les dones que en els homes, i les dones són les principals víctimes de la violència sexista i les més vulnerables al tràfic d'éssers humans i de tràfic de dones i xiquetes amb finalitats d'explotació sexual.

D'altra banda, la vinculació de les dones amb la família, de manera que se'ls assigna més responsabilitat que als homes i s'hi fa recaure tot allò referent a l'atenció i la cura de petits i grans, sans i malalts, en totes les etapes de la vida; i a més d'administrar per a això recursos privats i públics quasi sempre escassos. Tot això contribueix també al fet que la presència de dones en l'esfera pública es trobe limitada i que la seua incorporació al mercat laboral cada vegada més freqüent no haja comportat ni un canvi mínim en la seua organització, que continua sense tenir en compte la importància d'este treball que, compartit amb la parella o no, requereix una dedicació molt important.

El que acabem de descriure a grans trets ens avisa de quant de treball queda per fer, i ens situa en el fet que aconseguir la igualtat real entre homes i dones és un problema de calat profund, perquè es tracta d'uns patrons culturals basats en una atribució de rols

diferents a ambdós gèneres i al voltant dels quals s'han dissenyat diferents àmbits per al desenvolupament i l'actuació dels uns i de les altres, que actualment continuen sent incompatibles.

Estos àmbits són l'espai públic i el privat. Dins el primer trobem tot allò referent a l'activitat laboral i professional, l'exercici de la política, la cultura, l'economia i la investigació. El segon fa referència a les relacions familiars sobretot en l'àmbit tancat de la llar. Esta divisió entre un espai i l'altre és fictícia a hores d'ara, fet que genera problemes nous i més grans, ja que en la pràctica, no existix esta segregació de funcions i, tanmateix, ens comportem com si existiren.

Efectivament, no ens enfrontem a una qüestió conjuntural ni històrica, en què les causes que la provoquen responen a reminiscències d'un passat que ja està superat i que desapareixerà amb el temps, sinó que, per contra, ens trobem davant una situació de desigualtat de caràcter estructural, que arrela en els fonaments sobre els quals s'establix tota la societat. Si això és així, l'eradicació dels obstacles que impedeixen a les dones exercir plenament els seus drets en igualtat amb els homes requereix mesures més incisives, que actuen sobre les bases organitzatives del nostre model de relació a fi de superar definitivament la discriminació que experimenten.

El dret a la igualtat respon a una exigència constitucional que té la seua base en la democràcia mateixa, doncs esta, per a ser efectiva, necessita la participació real de tots els ciutadans i les ciutadanes, cosa que només s'assolix si poden accedir en condicions d'igualtat a totes les esferes de decisió.

Amb l'objectiu de combatre la discriminació que estan suportant les dones històricament, s'exigix als poders públics que s'involucren en la societat a fi que la igualtat formal proclamada en les lleis es corresponga amb la igualtat real o substancial dels ciutadans i de les ciutadanes. La nostra Constitució ho estableix així en l'art. 9.2, quan proclama:

“Correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups en què s'integren siguen reals i efectives; remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, social i cultural.”

Assolir esta igualtat real exigix canvis profunds en l'ordenament jurídic. Cal que les normes situen les dones com a subjectes de drets, contemplar-les des de la perspectiva de gènere. Per això, l'aprovació de la Llei integral contra la violència de gènere i la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat entre homes i dones, apunten en esta direcció. Tanmateix, a tres anys de l'aprovació de la Llei de la igualtat, constatem la dificultat a l'hora d'aplicar-la, fet que pot convertir-la en lletra morta si, com hem dit en anys anteriors, les dones no exercixen els seus drets.

A la Comunitat Valenciana, l'Estatut d'autonomia, aprovat per Llei orgànica 5/1982, i modificat per la Llei orgànica 1/2006, disposa en l'art. 38 que el Síndic de Greuges,

com a alt comissionat de les Corts, vetlarà pels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i II de l'Estatut en l'àmbit competencial i territorial de la nostra comunitat.

L'art. 10 de l'Estatut valencià estableix que l'actuació de la Generalitat Valenciana se centrarà, primordialment, entre altres qüestions, en la "(...) igualtat de drets d'homes i dones en tots els àmbits, particularment, en matèria d'ocupació i treball, protecció social contra la violència de gènere (...).".

Però és fàcil comprovar que, tot i els avanços legislatius, encara falta molt de camí que recórrer. Quan es tracta de lleis que afecten patrons culturals tan arrelats en la societat, la seua aplicació i desenvolupament resulta complicat perquè necessiten modificacions estructurals en l'àmbit de les relacions: salvar inèrcies, conductes, actituds, etc.

A més a més, en estos casos, les resistències que es generen davant la possibilitat de canvi són bastant efectives. És per això que cal el compromís dels poders públics i de les institucions per a aconseguir-lo.

Entre estes institucions es troba el Síndic de Greuges, que, com ja hem dit, té com a missió la defensa dels drets humans de la ciutadania que viu a la Comunitat Valenciana; però a més a més, la Llei autonòmica 9/2003 per a la igualtat entre dones i homes, en l'art. 51 estableix expressament que el Síndic de Greuges serà l'encarregat d'exercir esta defensa. De manera que el nostre compromís en esta qüestió és completament ineludible. La nostra atenció se centra en les dificultats que troben les dones per a fer realitat els seus drets i en quines polítiques públiques s'estan aplicant a esta realitat, i hem trobat una voluntat positiva en les administracions, tot i que les mancances encara són significatives.

És veritat que el paper de les dones ha adquirit importància en la societat, cosa que les ha portades a obtenir un protagonisme impensable fa uns pocs anys. No hi ha dubte que es pot arribar a una plena equiparació dels gèneres, però cal avançar en este camí que avui dia ja és massa llarg. Així doncs, este protagonisme és ineludible per a assolir la igualtat.

Hom tendix a pensar que els avanços socials que les dones han aconseguit són la conseqüència d'un progrés en marxa per si mateix; un procés en què, en qualsevol cas, les dones no han influït. Però la història ens demostra el contrari, que les dones solament han aconseguit conquestes socials allà on hi ha hagut dones lluitant i protagonitzant esta conquesta.

I una altra qüestió important que ens assenyala la història és que, quan les dones aconsegueixen assolir algun dret, altres grups vulnerables també accedixen a les estretes vies a través de les quals encara discorre el concepte de ciutadania.

4.8. Drets relatius a l'ocupació pública (accés, provisió de llocs, retribucions, drets sindicals, condicions de treball)

La primera exigència constitucional per a l'exercici del dret fonamental d'accés a la funció pública és que es realitze en condicions d'igualtat amb els requisits que assenyalen les lleis (art. 23.2).

Al costat d'este component de dret fonamental, el dret reconegut en el citat article 23.2 de la carta magna conté una regla relativa a l'organització de la funció pública de l'Estat: la que l'accés a les funcions públiques ha de fer-se en condicions d'igualtat i d'acord amb els principis de mèrit i capacitat que l'article 103.3 assenjala com uns dels requisits d'actuació d'una Administració pública que servisca amb objectivitat els interessos generals.

Quant al repartiment competencial, d'una banda, l'article 49.1.1. del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a la Generalitat la competència exclusiva sobre l'organització de les seues institucions d'autogovern i, en directa connexió amb este, l'article 50.1 atribueix a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i règim jurídic propi de la seua Administració i ens públics dependents d'esta, com també el règim estatutari del funcionari en el marc de la legislació bàsica de l'Estat.

D'altra banda, l'Estat desenvolupa la seua competència en matèria de funció pública mitjançant l'aprovació de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Ocupació Pública (des d'ara, EBEP), reguladora del dret d'accés a l'ocupació pública, el seu acompliment i les seues condicions de permanència en este.

L'EBEP comença per establir un conjunt de principis generals exigibles a tots els empleats públics i un llistat de drets bàsics i comuns encara que reserva, com no pot ser d'una altra manera, la inamobilitat en la seua condició dels funcionaris públics. En este catàleg de drets distingix els individuals dels col·lectius (negociació col·lectiva) incorpora drets de recent reconeixement com els relatius a l'objectivitat i transparència dels sistemes d'avaluació, el respecte a la intimitat personal, la lluita contra l'assetjament sexual o moral i la conciliació de la vida familiar i laboral.

També s'hi estableix per primera vegada un catàleg comú de deures dels empleats públics que constitueix un autèntic codi de conducta.

Una altra novetat destacable de l'EBEP és la regulació de la nova figura del personal directiu que està cridat a exercir un important paper en el procés de modernització de l'Administració pública en general i se sotmet la seua gestió a criteris d'eficàcia i eficiència, responsabilitat i control de resultats en funció dels objectius.

En matèria d'accés a l'ocupació pública, de l'articulat de l'EBEP es desprén la preocupació per garantir en els processos selectius l'aplicació dels principis d'igualtat, mèrit i capacitat, configuradors d'este contingut essencial del dret, previst en l'article 22.3 de la Constitució al qual fem referència en les primeres línies d'esta anàlisi. Però al

costat d'estes garanties s'introduïxen elements perquè, sense perdre la seua objectivitat, els processos selectius siguen mes àgils.

D'altra banda, s'introduïxen normes per a garantir la imparcialitat i la professionalitat dels membres dels òrgans de selecció i s'establixen límits per a la seua composició.

I, finalment, en la regulació dels processos selectius es garantix que es realitzen amb la introducció de mesures de discriminació positiva per a promoure l'accés a persones amb discapacitat.

En relació amb l'objectiu de mantenir el major grau de professionalitat en l'ocupació pública, l'EBEP introduïx, encara que sense imposar-lo, un sistema de carrera horitzontal desvinculada dels canvis de lloc de treball, basada en el desenvolupament de les competències i en el rendiment. Però l'element fonamental en este aspecte és l'avaluació de l'acompliment del seu lloc per part dels empleats públics que les administracions haurien d'establir necessàriament i a través de procediments fundats en la igualtat, l'objectivitat i la transparència.

En la nostra Comunitat, encara que està en fase de projecte el desenvolupament de l'EBEP, encara no s'ha produït, i per això la situació actual està caracteritzada per l'aplicació transitòria de la normativa anterior que haurà de fer-se en qualsevol cas juntament amb una labor d'interpretació sobre si estes normes contradiuen o s'oposen al que disposa l'EBEP.

Al mateix temps, i quant als preceptes de l'EBEP directament aplicables, serà missió d'esta institució anar posant-los en valor de forma sistemàtica davant l'actuació de les diferents administracions públiques que, de vegades, tal com veurem més tard i per una lògica inèrcia, segueix inspirada en preceptes i fins i tot en principis anteriors a la reforma efectuada.

Conseqüentment, durant el 2009, hem investigat nombroses queixes sobre els drets i les obligacions que afecten els empleats públics autonòmics i locals, i destaquem les següents temàtiques principals: queixes que afecten els processos de selecció de personal, incidències en els sistemes de provisió de llocs de treball, retribucions, jornada laboral, conciliació de la vida familiar i laboral, drets sindicals, el règim disciplinari o la carrera professional.

La transparència i el funcionament de les borses de treball, el cobrament de triennis pels funcionaris interins i les jubilacions —forçoses, voluntàries i parcials—, també han estat objecte d'investigació en 2009.

4.9. Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per entitats locals

L'adequada prestació de servicis per part de les entitats locals ha continuat constituint un dels àmbits preferents d'actuació del Síndic de Greuges durant l'any 2009, en el qual hem rebut un total de 368 queixes.

Així, els expedients de queixa relatius a este sector van constituir un 10% dels expedients de queixa totals tramitats, el que posa de manifest la creixent importància que la ciutadania atorga a l'adequat compliment per part dels poders públics locals de les seues competències en matèria de servicis i, de manera especial, al compromís de qualitat que ha de presidir la prestació d'estos.

Com vam posar de manifest en l'Informe anual de 2008, l'estudi dels expedients de queixa permet apreciar que les persones ja no es conformen simplement amb el fet que es presten els servicis obligatoris per part de les entitats locals, sinó que s'espera que aquells siguen prestats amb un nivell de qualitat òptim.

Si ens centrem en el contingut de les queixes presentades en 2009, l'adequada prestació del servici de subministrament d'aigua potable continua sent un dels àmbits que més reclamacions susciten. En relació amb esta problemàtica, la ciutadania segueix presentant queixes sobre la inexistència o deficient prestació del servici, com també sobre els excessos comesos per part de l'Administració o les empreses concessionàries a l'hora de tarificar el consum verificat.

Hem observat que han tingut molta importància en este àmbit les reclamacions —cada vegada més nombroses— sobre els problemes que els usuaris tenen per a contractar els servicis de subministrament d'aigua potable com a conseqüència de la tardança o la negativa de les administracions locals a concedir les llicències de primera ocupació, per a la qual cosa adduïxen la falta de finalització de les obres d'urbanització o, fins i tot, els incompliments de les normes urbanístiques.

En este sentit, el Síndic de Greuges ha recordat a les administracions locals que l'objectiu de les llicències de primera ocupació se centra exclusivament a comprovar l'adequació de l'obra realitzada al projecte aprovat i la interdicció que la concessió d'estes es convertisca en un expedient que acabe causant perjudicis a tercers adquirents de bona fe. Així mateix, s'han aprofitat les recomanacions emeses per a recordar a l'Administració els deures de celeritat i eficàcia que pesen sobre la seua actuació, també en els expedients de concessió de llicència de primera ocupació i, en cas de silenci o tardança injustificada a resoldre, s'ha insistit en el caràcter positiu que es concedix a estes situacions en este àmbit.

En un altre ordre de qüestions, els expedients de queixa en matèria de prestació de servicis per part de les entitats locals s'han centrat, així mateix, en les deficiències observades en la vies públiques locals, en els servicis de recollida de residus sòlids urbans o en les condicions de realització de les obres públiques per part de les autoritats municipals.

En relació amb els expedients d'ordenació i control del trànsit urbà, les persones afectades ens han confiat la tramitació de les seues queixes en relació amb l'actuació sancionadora dels poders locals en este àmbit i, en concret, han centrat majoritàriament les seues reclamacions en els defectes procedimentals que entenen que es produïxen en estos expedients sancionadors.

D'esta forma, sol ser habitual que els promotors dels expedients de queixa es dirigisquen al Síndic de Greuges per denunciar l'activitat de les autoritats locals, en entendre que les sancions aplicades no han tingut en compte la presència de defectes formals en el procediment, com són la prescripció o caducitat de les actuacions o la incorrecta notificació de les denúncies formulades pels agents de l'autoritat, que impedeixen a la persona afectada la impugnació d'estes i el col·loquen en una situació de total indefensió.

4.10. Drets lingüístics

L'article 3 de la Constitució espanyola disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i assenyala que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes, de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

D'esta forma, la nostra norma fonamental ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural que haurà de ser objectiu d'especial protecció, i en connexió amb el que disposa l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, encomana a la Generalitat garantir l'ús, normal i oficial, tant del castellà com del valencià, per la qual cosa s'instaura un règim que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües oficials, sense que, en cap cas, pugui prevaldre una sobre l'altra.

Així mateix, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià (des d'ara, LUEV), dictada en desenvolupament de l'esmentat mandat estatutari, estableix en el seu article 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat i de l'Administració pública, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, no hi ha dubte sobre l'obligació de l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb les persones i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües; una cooficialitat que ha de ser palesa en totes les manifestacions públiques i ha de bandejar qualsevol forma de discriminació.

El preàmbul de la LUEV, vigent des de fa més de 20 anys, i en idèntic sentit que l'Estatut d'autonomia mateix, assenyala el compromís de la Generalitat en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana i, de manera especial, en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble del qual constituïx el seu senyal d'identitat més peculiar, i és per això que la Generalitat té l'obligació legal d'impulsar

l'ús del valencià en tots els àmbits socials a fi de superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

La legislació respecte de l'ús del valencià és clara i no admet cap interpretació. Encara que esta institució reconeix els esforços de l'Administració valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, no pot sinó cridar l'atenció sobre el fet que la LUEV, en el seu títol tercer, reconeix el dret de totes les persones a ser informades pels mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà, i a utilitzar indistintament les dues llengües, i atribueix al Consell de la Generalitat Valenciana la promoció i la utilització del valencià en aquells que depenen de la Generalitat. Un compromís que, com no pot ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques.

En conseqüència, esta institució, com a garant dels drets lingüístics de les persones, insta, igual que en anys anteriors, l'Administració autonòmica, local i les corporacions i institucions públiques que en depenen, perquè revisen els continguts de les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, encara que és conscient de l'esforç que, sobretot per als petits ajuntaments, comporta econòmicament la configuració d'una pàgina web, i queda relegada davant necessitats de més urgent atenció, com els servicis socials, infraestructures mínimes, dependència, educació, menors, ancians, dones, etc.

Així mateix, també reconeixem l'enorme esforç pressupostari que les diverses administracions públiques estan desplegant a fi que la retolació de servicis públics i/o la senyalització viària observen l'ús del valencià en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

Si bé és cert que, de vegades, no ens queda una altra opció que acceptar els arguments de l'Administració quan ens advertix que retolar tots els missatges en castellà i valencià no és aconsellable, pel fet que en la senyalització urbana s'utilitzen cartells de dimensions reduïdes i han de col·locar-se a les vores i compartir amb arbres, fanals, semàfors i altres elements que en dificulten la visibilitat, ja que la distància a la qual un conductor llig el missatge contingut en un senyal és igual a sis-centes vegades l'altura de la lletra, i per això, de vegades, ha d'optar-se per retolar només en una de les dues llengües cooficials.

No obstant això anterior, són constants les recomanacions que dirigim a l'Administració Pública Valenciana perquè en futurs treballs de senyalització viària o de servicis públics adopte les mesures necessàries perquè la cooficialitat lingüística siga, a la nostra Comunitat, real i efectiva.

Esta institució també ha tingut ocasió de pronunciar-se sobre el dret dels ciutadans a ser atesos en els servicis públics en valencià, ja que la integració lingüística en les dues llengües oficials comporta l'obligació per als poders públics de facilitar els instruments necessaris perquè així siga i, per tant, l'obligació que els funcionaris tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen

encomanat o perquè les comunicacions practicades per l'Administració es realitzen en la llengua sol·licitada per les persones interessades.

La comunicació exclusivament en castellà, una vegada la persona interessada ha manifestat la seua voluntat que li siga practicada en valencià, constituïx una limitació dels drets lingüístics de les persones i una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització lingüística sobre la qual sovint ve pronunciant-se el Síndic de Greuges.

Conseqüentment amb tot el que hem exposat, de vegades, en la tramitació de les queixes que, relatives a l'ús del valencià, formulen les persones davant esta institució, sorgeix una altra qüestió de fons que no pot passar per alt esta institució, i és la vulneració del dret a dirigir-se i relacionar-se en territori de la Comunitat Valenciana amb l'Administració pública, tant autonòmica com local, en valencià i que les empreses de caràcter públic o els servicis públics dependents de l'Administració garantisquen que els seus treballadors amb relació directa al públic tinguen el coneixement suficient del valencià per a atendre amb normalitat a aquelles persones que així ho requerisquen.

Així, de vegades succeïx que, en un expedient de queixa que s'inicia com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per la persona interessada redactat íntegrament en valencià, i que, en conseqüència, i de conformitat amb els drets reconeguts en la LUEV, motiva que ens dirigim a l'administració afectada en valencià, no obstant això, sovint, l'administració emet el seu informe en castellà i contravé el dret que assistix les persones, en les seues relacions amb l'Administració, a triar la llengua en què volen que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, i en sorgeix el correlatiu deure de l'Administració de respectar l'elecció i emprar al llarg de tot el procediment la llengua, castellana o valenciana, triada.

Per això, són constants els recordatoris de deures legals que esta institució dirigix, en estos supòsits, a les administracions afectades perquè utilitzen en tots els procediments i en qualsevol altra forma de relació amb els interessats la llengua, valenciana o castellana, triada pels ciutadans.

Per altra banda, les persones que s'han dirigit en 2009 a esta institució exigixen, també, que els formularis, models, impresos o la publicitat institucional siguen redactats en les dues llengües cooficials; per este motiu instem l'Administració pública que emeta els seus documents en forma bilingüe, fins i tot amb preferència en valencià (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletres més grans o negreta).

En general, tant l'Administració autonòmica com la local són receptives a les queixes que els ciutadans dirigixen al Síndic de Greuges per denunciar la discriminació del valencià, i accepten els pronunciaments que els dirigim perquè adapten les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana i esmenen la seua pàgina web i oferisquen tots els seus continguts en valencià, fins i tot en els seus impresos i formularis.

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

L'art. 9.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, és a dir, sense que calga que els ciutadans presenten una queixa o reclamació, amb l'objectiu de comprovar si els drets i les llibertats de la ciutadania poden haver estat vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència d'actuacions o omissions de l'Administració autonòmica i local.

A.1) Iniciades en 2009

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2009:

Queixa iniciada d'ofici núm. 1/2009 (expedient núm. 090115), sobre la falta de cobertura d'un lloc d'educador en un col·legi públic.

Vam tenir coneixement, a través del nostre servici d'atenció telefònica al ciutadà, de la situació en què es trobava un col·legi públic a Alacant. La mare d'una alumna de 5 anys ens transmetia la seua preocupació, ja que el lloc d'educador en l'aula d'educació infantil de 5 anys es trobava vacant com a conseqüència d'una baixa laboral del professional.

La mare de l'alumna denunciava el seu malestar davant esta situació, especialment perquè no és la primera vegada que ocorre en el centre, ja que en el curs escolar anterior havia ocorregut això amb els mateixos alumnes.

Una vegada finalitzades les nostres diligències d'investigació, vam decidir tancar la queixa, ja que la Conselleria d'Educació ens va confirmar que el lloc d'educador en l'aula d'educació infantil havia estat cobert.

Queixa iniciada d'ofici núm. 2/2009 (expedient núm. 090351), sobre instal·lacions docents en un col·legi concertat.

L'Ajuntament d'Alacant va ordenar la paralització d'unes obres que s'estaven realitzant sense llicència en un col·legi concertat, davant el risc que comportava per als membres de la comunitat educativa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2009 (expedient núm. 090422), sobre vacunes contra el virus de papil·loma humà.

A través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement de la retirada d'un lot de 75.000 vacunes de càncer de cèrvix, pel que sembla, després de l'ingrés de dues xiquetes de 14 anys en l'Hospital Clínic de València amb mal de cap i convulsions els dies 4 i 6 de febrer; ambdues joves havien rebut recentment la segona dosi contra el virus de papil·loma humà (des d'ara VPH).

Des de la Conselleria de Sanitat, la Direcció General de Salut Pública va suspendre temporalment la campanya de vacunació.

Per la seua banda, el Ministeri de Sanitat va immobilitzar el lot número NH52670 del qual s'han distribuït a Espanya 75.528 dosis, de les quals 21.272 van ser adquirides per l'Administració sanitària valenciana per a repartir-les en el context del seu programa de vacunació.

En el moment de redactar el present Informe anual, continuem amb la tramitació de la present queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 5/2009 (expedient núm. 090425), sobre educació especial: atenció educativa domiciliària.

Esta institució va tenir coneixement per les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, com també per la comunicació remesa pel comitè d'entitats representatives de persones amb discapacitat de la Comunitat Valenciana (CERMI CV), de la situació d'un pare d'un xiquet d'11 anys, amb malaltia crònica i síndrome de Down, que havia iniciat una vaga de fam per exigir que el seu fill siga reconegut com a malalt crònic i s'amplie l'atenció educativa domiciliària que necessita per les seues especials necessitats educatives.

Davant la informació enviada per la Conselleria d'Educació i les actuacions empreses, vam decidir tancar la queixa.

Queixa d'ofici núm. 6/2009 (expedient núm. 090778) sobre deficients instal·lacions d'un col·legi públic i els problemes per a cobrir les vacants del professorat.

A través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement que un grup de mares, a través de l'AMPA d'un col·legi públic a València, denunciaven, d'una banda, les deficients infraestructures del centre escolar (aules reduïdes, filtracions d'aigua que afecten la pintura, els lavabos es troben al pati i hi ha rates) i, d'una altra banda, els problemes per a cobrir les baixes de personal docent, concretament es referien a la baixa d'una professora d'anglès.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, la Conselleria d'Educació i l'Ajuntament de València van acceptar les nostres recomanacions:

- Extremer al màxim els deures legals que s'extrauen de la disposició addicional dessetena de la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE).
- Promoure totes les mesures organitzatives i pressupostàries que siguin necessàries per adaptar les instal·lacions del col·legi als requisits exigits en la LOGSE i que, mentrestant, desplegue les actuacions necessàries per a pal·liar les deficiències observades en les seues instal·lacions.

Queixa iniciada d'ofici núm. 7/2009 (expedient núm. 090802) sobre les molèsties acústiques experimentades pels alumnes d'un institut pròxim al Circuit de Velocitat Ricardo Tormo a Cheste.

Esta institució va tenir coneixement, a través d'una denúncia formulada pel director de l'institut d'educació secundària, de les molèsties acústiques que estan suportant injustament els alumnes del centre com a conseqüència dels sorolls procedents del Circuit de Velocitat Ricardo Tormo a Cheste.

La Conselleria d'Educació ens va informar que s'havia pressupostat un projecte de substitució dels tancaments de l'institut per a millorar el seu aïllament acústic i eliminar d'esta manera les molèsties denunciades.

Queixa iniciada d'ofici núm. 8/2009 (expedient núm. 090830) sobre la defunció d'un menor d'edat a la Llar Provincial d'Alacant.

Vam tenir coneixement de la defunció d'un menor de 6 mesos d'edat el passat 11 d'abril a la Llar Provincial d'Alacant, dependent de l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant. Pel que sembla, el menor es trobava en este centre sota la tutela de la Conselleria de Benestar Social.

Una vegada examinats amb profunditat els informes rebuts de la Conselleria de Benestar Social i de l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, vam acordar la finalització de les nostres investigacions amb el següent resultat.

Quant a l'existència o no de negligència en l'actuació del personal que aquell dia va tenir accés al menor mort és una qüestió que excedix les competències d'esta institució. Efectivament, els problemes de praxis o pràctica professional no poden ser valorats des del Síndic de Greuges perquè no tenim competències per a fer-ho, ja que estem en presència de qüestions científicotècniques alienes a l'àmbit competencial d'esta institució.

D'altra banda, de la informació rebuda es desprenia que els fets objecte de queixa es trobaven en actuacions judicials en tràmit (concretament se cita el procediment de Diligències Prèvies núm. 1559/09 seguides en el Jutjat d'Instrucció núm. 7 dels d'Alacant), i per això el Síndic de Greuges no pot entrar en l'examen individual de les queixes sobre les quals hi haja pendent una resolució judicial, ja que l'art. 117 de la Constitució espanyola proclama el principi d'independència que ha de caracteritzar totes les actuacions que realitzen jutges i tribunals en l'exercici de les seues funcions jurisdiccionals.

Sense perjudici d'això anterior, el Síndic de Greuges és competent per a suggerir l'obertura de diligències prèvies a fi d'incoar expedients disciplinaris, si cal.

De la informació es desprenia que des de la Diputació d'Alacant no es va considerar oportú iniciar expedient administratiu de responsabilitat disciplinària. En este sentit, la mera disconformitat o desacord amb esta decisió no pot, per si mateix, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Finalment, respecte de l'organització sanitària de la Llar Provincial d'Alacant, esta institució, amb motiu de l'obertura al novembre de 2008 de la queixa d'ofici 9/2008, ja va tenir ocasió de manifestar-se.

En aquella ocasió, l'Excm. Diputació ens va informar que "(...) el Centre Llar Provincial és un centre socioassistencial, no sanitari, que té un centre de recepció i acollida de menors (...) i per això "(...) no és necessari tenir personal mèdic propi (...)", i afegix que, no obstant això anterior, en l'assistència a menors "(...) el Centre Llar Provincial té en la seua plantilla un metge pediatre, un infermer (DUE) i dos auxiliars sanitaris titulats (ATS) en la infermeria pediàtrica, que atén els menors residents, en jornades de dilluns a divendres, en horari de 8.00 h a 15.00 hores. Fora d'este horari, es presta l'atenció sanitària a través de la Infermeria General del Centre, les 24 hores, durant tots els dies de la setmana. Tot això sense perjudici dels recursos sanitaris públics als quals es té accés".

D'acord amb el que disposa l'art. 30.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, vam donar per conclosa la nostra investigació, ja que de la documentació que constava en l'expedient no es desprenia que l'actuació de l'Administració haguera vulnerat cap dels

drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 9/2009 (expedient núm. 090926) sobre l'avaria dels passos a nivell de la línia 1 del metro al seu pas pel barri de la Canyada a Paterna.

Segons les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, els tres passos a nivell de la línia 1 del metro al seu pas pel barri de la Canyada de Paterna es van avariar al mateix temps durant dues hores.

Davant estes situacions de risc per a la seguretat vial, esta institució té dit que la supressió dels passos a nivell a les zones urbanes constituïx un objectiu que cal assolir a fi d'evitar situacions de risc per a la vida i integritat física dels automobilistes i vianants, ja que és notori que la majoria dels accidents que es produïxen en els passos a nivell tenen unes conseqüències dramàtiques. Per això té tanta importància vetlar perquè els sistemes de seguretat implantats en estos funcionen correctament en tot moment i es mantinguen en un adequat estat de conservació i modernització a fi que s'eviten al màxim possible la producció d'avaries.

Davant l'actuació desplegada per l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana per a evitar que estos fets es tornaren a repetir, vam tancar la queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2009 (expedient núm. 090927) sobre les molèsties generades per una pedrera a Riba-roja de Túria.

Les molèsties que experimenten els veïns com a conseqüència de les explosions i els sorolls generats durant tot el dia, especialment la contínua circulació de camions a la nit, derivats del funcionament d'una pedrera en el terme municipal de Riba-Roja de Túria, van motivar la incoació d'ofici d'una investigació 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).

Tenint en compte el compromís municipal consistent a adoptar les mesures oportunes per a eliminar al màxim possible les molèsties pels sorolls i explosions generades per la pedrera, vam donar per conclosa la investigació iniciada i vam arxivar l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2009 (expedient núm. 090990), sobre la instal·lació d'un dispositiu sonor per a invidents en alguns semàfors de Monòver.

Un veí de Monòver, el qual té una discapacitat visual del 100%, sol·licitava reiteradament a l'Ajuntament la instal·lació d'un dispositiu sonor en alguns semàfors del municipi, on es troben els carrers més transitats i perillosos per als invidents.

Pel que sembla, segons indica la persona afectada, "(...) només caldria actuar en 23 semàfors, tots situats en la perillosa i transitada travessia que va d'Elda al Pinós i que dividix el nucli urbà".

En este sentit, l'art. 10.c) 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, disposa el següent:

“c) Passos de vianants: es considera com a tals, tant els regulats per semàfors com els passos de vianants. Es determinarà reglamentàriament el seu desnivell, longitud i les il·letes, entre altres paràmetres, i s'evitarà que hi haja graons.

En els passos de vianants se salvarà el desnivell entre la vorera i la calçada, mitjançant rampes que possibiliten el pas de persones en cadires de rodes, i a més caldrà utilitzar, a l'inici, paviment de textura diferent.

Quan els passos disposen de semàfors, s'assegurarà l'existència de dispositius sonors que faciliten el pas de les persones invidents. Tant les rampes com els dispositius haurien de trobar-se sempre en bon estat.”

L'Ajuntament de Monòver ens va comunicar la seua voluntat d'implantar progressivament els dispositius sonors per a invidents, d'acord amb la disponibilitat pressupostària.

Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2009 (expedient núm. 091032), sobre la casa d'acollida Campanar de València.

La investigació iniciada tenia com a objectiu conèixer la situació que experimenten les usuàries del Centre d'Acollida Campanar de València, ja que presumptament reben pressions de les treballadores del Centre a fi que donen els seus fills en adopció.

La queixa en qüestió se centrava en les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació en el qual mares residents en el Centre d'Acollida Campanar de València estaven rebent pressions per les treballadores del Centre per a donar als seus fills en adopció.

Una vegada examinat exhaustivament l'informe elaborat per la Conselleria de Benestar Social, vam arribar a la conclusió que la intervenció realitzada per l'equip de professionals del Centre Campanar és altament competent i demostra una sensibilitat i un suport a estes dones remarcable per la seua professionalitat i qualitat humana, i així ho hem constatat en realitzar la nostra investigació, doncs també es desprén de les entrevistes en profunditat que s'han portat a terme amb les usuàries.

Atés que l'actuació de les treballadores del centre ha estat en tot moment conforme als principis i objectius del centre, amb la màxima professionalitat que ha de guardar tot centre d'estes característiques, i que la pressió perquè les mares usuàries del centre donaren els seus fills o filles en adopció no es va produir en cap dels cinc supòsits analitzats, vam donar per conclosa la nostra investigació i vam tancar la queixa iniciada d'ofici per esta institució, ja que no se'n despenia que l'actuació de la Conselleria de

Benestar Social haguera vulnerat cap dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 13/2009 (expedient núm. 091044), sobre instal·lacions docents en un institut d'educació secundària.

Els alumnes de l'IES Politècnic de Castelló van iniciar una vaga indefinida per falta de seguretat en els tallers en els quals estudien carrosseria, electromecànica i automoció, ja que, pel que sembla, existien deficiències greus en el taller de planxa i en els equips d'aspiració de fums tòxics de soldadura i homologació, que podien incidir greument en la seguretat dels alumnes, la majoria, menors d'edat.

Vam acordar concloure les nostres investigacions quan la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents de la Conselleria d'Educació ens va informar que havia concedit un crèdit extraordinari per import de 37.468 euros per a atendre les recomanacions del Servei de Prevenció de Riscos Laborals per a resoldre les deficiències del Taller TB 42 de l'IES Politècnic de Castelló.

Queixa iniciada d'ofici núm. 14/2009 (expedient núm. 091431), sobre la denegació de la subvenció per lloguer d'habitatge de propietat particular.

Atenent a l'elevat nombre de queixes que últimament s'estan presentant contra les resolucions denegatòries de la Conselleria de Medi Ambient, Urbanisme, Aigua i Habitatge sobre les sol·licituds de subvenció per lloguer d'habitatge de propietat particular a l'empara del Pla d'habitatge 2005-2008, vam considerar oportú incoar d'ofici una queixa, que continua tramitant-se en l'actualitat.

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2009 (expedient núm. 091603), sobre supressió del gabinet psicopedagògic municipal del Campello.

La investigació desenvolupada tenia com a objectiu la decisió de suprimir el Gabinet Psicopedagògic Municipal que funciona des de fa més de 20 anys, i que atén alumnes amb necessitats educatives especials i dóna suport i assessorament a les seues famílies, amb la intenció de substituir-lo pel servei SPE (Serveis Pedagògics Escolars), dependents de la Conselleria d'Educació.

Concloguérem la nostra investigació després de comprovar que l'Ajuntament del Campello complementarà amb el Gabinet Psicopedagògic Municipal (GPM) les funcions del Servei Psicopedagògic Escolar (SPE) amb actuacions en àmbits extraescolars, com ara escoles de pares, xarrades d'autoajuda per a pares de xiquets amb necessitats educatives especials, avaluació de psicologia clínica dirigida a la població de menors compresos entre 0 i 18 anys, assessorament a les famílies, assistència social, etc., i que, per la seua banda, el SPE destinarà dos professors especialitzats en orientació educativa (psicopedagogs) a temps complet i un a mitja jornada, per a l'atenció a centres escolars del Campello, i que, en concret, el CEIP El Fabraquer rebrà un mínim d'atenció d'un professor especialitzat en orientació educativa tres dies la setmana.

Queixa iniciada d'ofici núm. 16/2009 (expedient núm. 092130), sobre escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials.

Vam acordar investigar la situació en la qual es trobava un alumne amb síndrome de Down a Lliria, en no haver-se pogut incorporar a cap centre docent, ni rebre atenció educativa domiciliària, segons sembla a causa de les discrepàncies sorgides entre la seua mare i l'Administració educativa respecte de la seua escolarització.

Tenint en compte que la matriculació en el Centre d'Educació Especial Verge de l'Esperança de Chestre estava en vies de solució i que l'alumne estava rebent atenció educativa domiciliària, vam donar per conclosa la nostra intervenció.

Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2009 (expedient núm. 092698), sobre les molèsties (fortes olors) generades per la planta de tractament de residus sòlids urbans situada a les Canyades del Campello.

Els mitjans de comunicació van denunciar de manera reiterada les importants molèsties i fortes olors que estan suportant injustament els veïns del Campello, concretament, els de la zona Cala d'Or, per l'activitat desenvolupada per la planta de tractament de residus situada a tan sols 2 km dels seus habitatges.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge i de l'Excm. Ajuntament del Campello a la nostra recomanació que, dins del seu respectiu àmbit competencial, adopten els acords que consideren necessaris per a assolir que s'apliquen, al més aviat possible, totes les mesures correctores per a eliminar les fortes olors generades per la planta de tractament de residus i que injustament estan suportant els veïns afectats, els drets constitucionals dels quals a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1), la protecció de la salut (art. 43), un medi ambient adequat (art. 45) i un habitatge digne (art. 47) estan sent vulnerats.

Queixa iniciada d'ofici núm. 18/2009 (expedient núm. 093446), sobre la presència de menors en un espectacle públic de contingut eròtic al Pilar de la Horadada.

Seguim amb la tramitació de la investigació iniciada respecte de la presència d'uns menors en un *striptease* que es va dur a terme amb motiu d'una festa motera, en una carpa cedida per l'Ajuntament del Pilar de la Horadada.

Queixa iniciada d'ofici núm. 19/2009 (expedient núm. 093549), sobre la prestació del servici complementari de menjador escolar en un col·legi públic de Sant Vicent del Raspeig.

Els 130 alumnes del CP Juan Ramón Jiménez de Sant Vicent del Raspeig han de creuar, diàriament, el carrer Dr. Marañón per a poder accedir al menjador escolar del CP Azorín, ja que, malgrat les reiterades reivindicacions de l'AMPA no han aconseguit

que la Conselleria d'Educació dote el col·legi d'un menjador escolar. Actualment, estem a l'espera de rebre el corresponent informe de l'Administració.

Queixa iniciada d'ofici núm. 20/2009 (expedient núm. 093596), sobre l'estat d'un menor de 10 anys amb més de 75 kg de pes.

Una vegada analitzats els informes requerits a les administracions públiques implicades, vam acordar el tancament de la queixa a la vista de l'actuació administrativa desenvolupada i que el menor no es troba en cap situació de risc.

A.2) Iniciades en 2008 i 2007.

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2008 i 2007 que es trobaven en tramitació en el moment de redactar l'Informe anual de l'any passat, a continuació donem compte de l'estat de tramitació en el qual es troben:

Queixa iniciada d'ofici núm. 3/2008 (expedient núm. 080245), sobre menors amb trastorns de conducta.

Una vegada conclosa la investigació, la Conselleria d'Educació, la Conselleria de Benestar Social i la Conselleria de Sanitat van acceptar les nostres recomanacions, que transcrivim a continuació:

A les tres Conselleries:

- Que, de forma coordinada entre les diverses administracions implicades en la matèria, s'elabore un pla d'intervenció en menors amb problemes conductuals que preveja totes les qüestions relatives a la detecció primerenca, diagnòstic i tractament dels menors afectats per estos trastorns.

A la Conselleria d'Educació:

- Que es dicten instruccions perquè els alumnes que presenten conductes contràries a la convivència, greus i reiterades, siguin derivats per a la seua avaluació pels equips d'orientació educativa a l'efecte de determinar si poden presentar trastorns conductuals necessitats d'intervenció específica.

- Que valore, respectant la confidencialitat de les dades personals, l'inici d'actuacions per a conèixer les xifres que reflectix la relació existent, si escau, entre les alteracions greus de conducta que presenten alguns alumnes i els conflictes de convivència que es produïxen en molts centres docents. Tot això a fi de permetre un millor tractament del problema.

- Que es dote de recursos educatius especialitzats per a l'atenció als alumnes que presenten trastorns conductuals que incloguen diferents opcions educatives segons el tipus de tractament que necessiten i entre les quals hauria de preveure's la creació

d'aules específiques, dirigides per especialistes, que s'encarregarien del desenvolupament de programes de modificació de conducta destinats a aquells menors els trastorns conductuals dels quals no aconsellaren la seua integració en una aula ordinària.

- Que incloga en el seus plans formatius ofertes al personal docent que tinguen al seu càrrec menors amb trastorns conductuals perquè puguin desenvolupar programes de modificació de conducta amb aquells menors el comportament dels quals possibilita la seua integració en aules ordinàries.

A la Conselleria de Sanitat:

- Que es complemente la xarxa de recursos públics destinats a la intervenció amb menors afectats per trastorns conductuals de manera que prevegen totes les opcions terapèutiques que puguin necessitar estos menors.

- Que es valore instar, a través del Consell Nacional d'Especialitats de la Salut, el Ministeri de Sanitat perquè cree l'especialitat de psiquiatria infantil i juvenil.

A la Conselleria de Benestar Social:

- Que, al més aviat possible, posen en marxa els plans i les accions que permeten que la Comunitat Valenciana tinga recursos terapèutics per als menors amb trastorns de conducta no tutelats per l'Administració valenciana.

- Que ofereisca formació específica per als professionals dels servicis socials que hagen d'exercir un paper actiu en el desenvolupament dels plans d'intervenció elaborats per als menors amb trastorns conductuals.

Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2008 (expedient núm. 080281), sobre el personal d'infermeria de l'Hospital General d'Alacant.

Una vegada examinat l'informe remés per la Conselleria de Sanitat, vam acordar el tancament de queixa atés que no hi vam observar actuacions administratives irregulars.

Queixa iniciada d'ofici núm. 9/2008 (expedient núm. 083589) sobre la defunció d'un menor a la Llar Provincial d'Alacant.

Una vegada analitzada la documentació remesa per l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, vam acordar el tancament de la queixa atés que no vam observar actuacions administratives irregulars.

Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2008 (expedient núm. 083758) sobre la contaminació acústica existent al barri antic d'Alacant.

Davant les actuacions desenvolupades per l'Ajuntament d'Alacant, vam acordar el tancament de la queixa. No obstant això, vam demanar a l'Ajuntament que ens mantinguera informats sobre les actuacions municipals que se seguisquen desenvolupant per a reduir al màxim la contaminació acústica existent al barri d'Alacant, i això, per a acordar l'arxivament definitiu de l'assumpte plantejat per la present queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2008 (expedient núm. 083839), sobre la mortandat de peixos al parc natural de l'Albufera.

Una vegada rebuts els informes requerits a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament de València, continuem amb la tramitació de la present queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2008 (expedient núm. 083842), sobre el model d'execució de les mesures de règim obert de la Llei Orgànica 5/2000, de responsabilitat penal de menor.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ha acceptat la nostra recomanació, que inserim a continuació:

“La HO 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, va atribuir a les comunitats autònomes la competència per a executar les mesures que resultaren imposades conformement a esta, als menors responsables de la comissió de fets delictius.

A l'hora d'executar este tipus de mesures de règim obert, la Generalitat Valenciana, fent ús de les seues competències, ha optat pel sistema de delegar en determinades associacions la seua execució i opera a través del sistema de la subvenció. D'esta manera, cada any es produïx la convocatòria (des d'enguany a càrrec de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques) d'ajudes destinades a les associacions encarregades de posar en pràctica estes mesures.

Esta institució, però, ha rebut en els últims temps diversos escrits de queixa remesos per les associacions participants en el sistema, en què es posaven de manifest determinades disfuncions que implicava el model de gestió seleccionat.

En concret, les entitats esmentades assenyalaven que el sistema de subvenció seleccionat, que obliga les associacions col·laboradores a sol·licitar, per a cada exercici, les ajudes que els permeten posar en pràctica les mesures imposades, comporta que cada any calga fer l'estudi i la resolució de les sol·licituds presentades. Lògicament, la tramitació d'este procediment determina que l'abonament efectiu de les ajudes concedides es retarde en el temps fins al moment en el qual es produïx la resolució favorable a la sol·licitud d'ajuda i, més endavant, s'ordena i es produïx el pagament efectiu.

Esta situació, però, entra en conflicte amb el fet que les associacions es troben executant, en cada exercici, les mesures judicialment imposades, i han d'avançar dels seus propis recursos els fons necessaris per a portar-les a terme.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ens diu en el seu últim informe que es plantejarà la possibilitat d'implantar altres sistemes de gestió distints però no s'especifiquen concretament estos canvis.

Amb la finalitat de ratificar este plantejament li proporcionarem informació sobre diferents sistemes de gestió d'este tipus de recursos econòmics, i vam subratllar la gestió que fa el centre de règim obert de Villena La Vila, el qual s'ajusta a la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.

Esta llei té com a objectiu regular la contractació del sector públic, a fi de garantir que s'ajusta als principis de llibertat d'accés a les licitacions, publicitat i transparència dels procediments, i no-discriminació i igualtat de tracte entre els candidats, i d'assegurar, en connexió amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de la despesa, una eficient utilització dels fons destinats a la realització d'obres, l'adquisició de béns i la contractació de servicis mitjançant l'exigència de la definició prèvia de les necessitats que cal satisfer, la salvaguarda de la lliure competència i la selecció de l'oferta econòmicament més avantatjosa.

Finalment, la llei tipifica normativament els contractes de col·laboració entre el sector públic i el sector privat, com a noves figures contractuals que podran utilitzar-se per a l'obtenció de prestacions complexes o afectades d'una certa indeterminació inicial i el finançament de les quals podrà ser assumit al principi per l'operador privat, mentre que el preu que cal pagar per l'Administració podrà compassar-se a l'efectiva utilització dels béns i servicis que constitueixen el seu objectiu.

Per tot això, no solament li vam demanar que prenguera en consideració el plantejament d'un altre model de gestió, sinó que li vam suggerir un model concret i un marc legal definit.”

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2008 (expedient núm. 083867), sobre la campanya institucional per a no estigmatitzar la malaltia mental.

Una vegada rebuts els informes requerits a diverses conselleries perquè es realitzen campanyes institucionals en diversos mitjans de comunicació a favor de no estigmatitzar les persones que tenen malalties mentals, continuem amb la tramitació de la present queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2007 (expedient núm. 071125) sobre la deterioració del barri Verge del Remei d'Alacant.

Seguim esperant rebre la contestació de l'Excm. Ajuntament d'Alacant sobre l'acceptació o no de les nostres recomanacions.

Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2007 (expedient núm. 071331) sobre el grau d'adequació de les plantilles dels equips tècnics de les fiscalies de menors a les prescripcions de la Llei de responsabilitat penal dels menors.

La Llei Orgànica 8/2006, de 4 de desembre, va modificar diversos aspectes de la Llei penal del menor (HO 5/2000, de 12 de gener), entre estos, el relatiu als equips tècnics adscrits a la Fiscalia de Menors. Per tant, vam iniciar l'anterior investigació a fi de conèixer si la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques havia dotat els equips del personal adequat.

De la mateixa manera, i atés que el contingut de la llei girava entorn de la dotació de mitjans personals dels equips tècnics de menors, la present queixa d'ofici es va orientar també a constatar el grau de compliment de la recomanació número quatre emesa per esta institució en l'informe especial *La implantació dels mitjans per a fer efectives les mesures de reforma previstes en la Llei Orgànica 5/2000*, referent a la necessitat de valorar la càrrega de treball dels equips tècnics adscrits a les fiscalies de menors, a fi d'augmentar-ne el nombre i dotar-los del personal administratiu necessari per a la correcta realització del seu treball.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, en el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació en el sentit d'adoptar les mesures necessàries perquè, de manera progressiva, la plantilla dels equips tècnics de menors s'adapten a les exigències contingudes en l'apartat 3 de la HO 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, d'acord amb la redacció donada a este per la disposició transitòria tercera de la Llei Orgànica 8/2006, de 4 de desembre.

B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

1. Introducció

En l'any 2009 ens han estat plantejades un total de 203 queixes, una xifra que implica un lleuger augment respecte de les 196 queixes presentades per la ciutadania en l'any 2008.

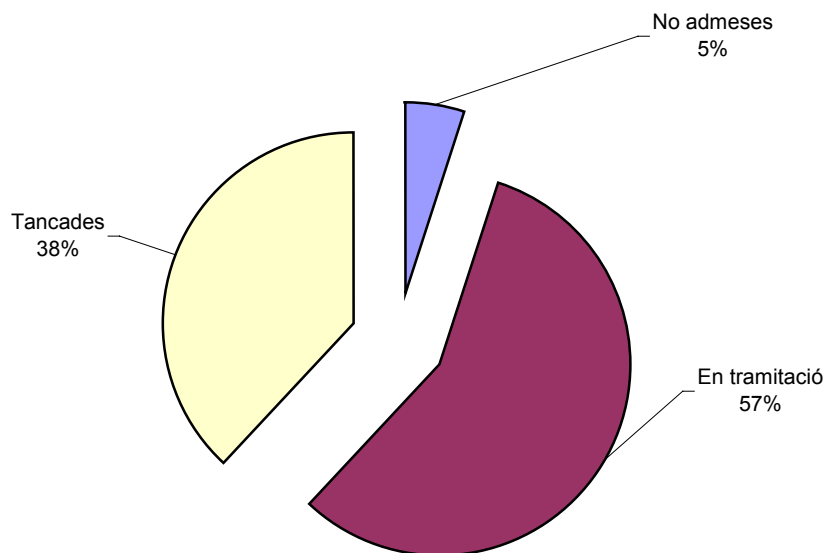
Igual que en anys anteriors, donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que volem destacar sobre la base de criteris de selecció com ara que hagen afectat un nombre important de ciutadans, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta institució.

Convé aclarir que, en l'exposició del contingut d'estes queixes en què hem tingut ocasió de dictar una resolució i fer recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcrivim literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després de fer un resum de la queixa, ens remetem a la nostra pàgina web, on apareixen publicades en l'apartat corresponent.

2. Urbanisme en xifres

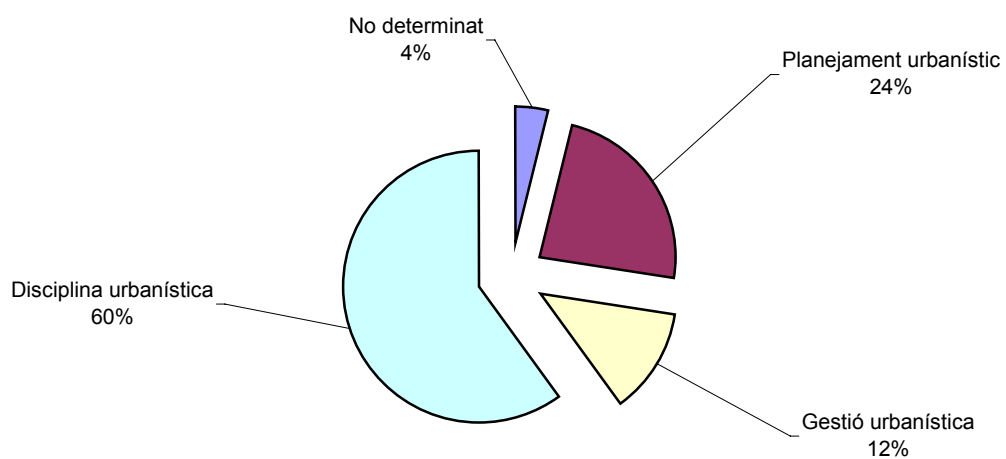
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	10	4,93%
En tramitació	116	57,14%
♦ En tràmit normal	116	57,14%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	77	37,93%
♦ Per solució	28	13,79%
♦ Se solucionarà	6	2,96%
♦ Actuació administrativa correcta	27	13,30%
♦ Altres motius	2	0,99%
♦ Resolucions	14	6,90%
• Acceptades	12	5,91%
• No acceptades	2	0,99%
Total queixes	203	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Urbanisme	Queixes
Planejament urbanístic	48
Gestió urbanística	25
Disciplina urbanística	122
No determinat	8
Total Àrea d'Urbanisme	203



3. Planejament urbanístic

3.1 La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva

Vam fer una exhaustiva investigació en relació amb la realització d'activitats d'extracció, trituració d'àrids i abocament de residus inerts en el paratge natural Pou Clar d'Ontinyent (queixa núm. 070114).

L'Excm. Ajuntament d'Ontinyent ens remet diversos informes sobre les actuacions municipals desenvolupades per evitar que es continuaren exercint estes activitats sense les autoritzacions pertinents.

En la fase d'al·legacions a estos informes, l'autora de la queixa insistix que res no ha canviat, el nombre d'abocaments ha augmentat, es continuen fent activitats sense les corresponents llicències municipals, com ara la trituració d'àrids, l'extracció d'arenes i l'abocament de materials inerts.

L'Ajuntament d'Ontinyent, en l'últim escrit remés a esta institució, ens indica que la parcel·la on es pretén instal·lar una planta de valoració de residus es troba dins d'una zona que es pretén declarar paratge natural municipal, ja que "(...) es tracta d'un paratge de gran valor ecològic, hidrogeològic, cultural i paisatgístic que alberga espècies animals i vegetals de gran interès i, per tant, qualsevol activitat d'este tipus dins el paratge podria produir un gran impacte negatiu."

Així les coses, el fet que l'empresa titular de les instal·lacions continue funcionant sense tenir ni la llicència ambiental (arts. 74, 89 i 93 Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental), ni la prèvia i preceptiva declaració d'interès comunitari (disposició addicional tercera (punt vuité) de la Llei 4/1992, de 5 de juny, sobre sòl no urbanitzable, declarada en vigor per la posterior Llei 10/2004, de 9 de desembre), a pesar de les diferents ordres de cessament de l'activitat dictades per l'Excm. Ajuntament d'Ontinyent és el que provoca la comprensible indignació de l'autora de la queixa, qui no entén la lentitud municipal a l'hora d'executar i fer efectives en la realitat, no només sobre el paper, les seues resolucions de cessament o clausura de l'activitat.

Finalment, l'Ajuntament d'Ontinyent ha acceptat les nostres recomanacions en el sentit que extremara els esforços per a impulsar i resoldre els expedients urbanístics actualment en tramitació, i que adoptara totes aquelles mesures que siguen necessàries per a protegir els valors ambientals de la zona que es pretén preservar com a paratge natural municipal.

D'altra banda, en relació amb la construcció il·legal d'un camp de golf a San Miguel de Salinas, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ha acceptat les recomanacions emeses en l'expedient de queixa núm. 071226, a saber:

a) Que es tramiten, dins dels terminis legalment establits i, en conseqüència, sense dilacions indegudes, en evitació de la prescripció de l'acció contra l'ordenament jurídic urbanístic i de la caducitat dels procediments de restabliment de la legalitat urbanística i de l'expedient sancionador que porta causa d'este, els procediments d'infracció i sancionador que escaiguen en relació amb la construcció il·legal d'un camp de golf al terme de San Miguel de Salinas.

b) Que es reconega el tractament que correspon als interessats en el procediment administratiu, al promotor de la queixa, i en conseqüència, que se'ls notifiquen totes les actuacions del procediment i totes les resolucions que s'hi dicten.

Finalment, abans de concloure amb l'exposició d'este apartat, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana també ha acceptat la recomanació dictada en l'expedient de queixa núm. 080085 en el sentit que es dicte i es notifique una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'associació ecologista autora de la queixa en el recurs de reposició presentat contra el Pla especial del sistema general aeroportuari d'Alacant.

3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

Hem emés nombroses recomanacions al llarg del 2009, en què hem insistit en la necessitat d'obtenir el preceptiu informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer per a acreditar l'existència de recursos hídrics suficients amb anterioritat a l'aprovació dels plans i programes urbanístics.

Esta institució defensa que, per la importància d'este informe i la lògica necessitat que els recursos hídrics estiguen garantits, l'informe de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer ha de sol·licitar-se, com a mínim, abans que s'adopte qualsevol acord d'aprovació provisional i, en tot cas, d'aprovació definitiva del pla parcial i del programa d'actuació integrada.

Així, en la queixa núm. 071156, relativa al desenvolupament dels programes d'actuació integrada Terres Noves I i Terres Noves II, l'Ajuntament d'Orihuela ha acceptat les següents recomanacions:

a) Que no es porte a terme l'aprovació definitiva ni s'executen les determinacions del PAI Terres Noves I i Terres Noves II, sense que abans s'acredite l'existència de recursos hídrics suficients i bastants mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Segura, i per al supòsit que este fóra desfavorable, que es revise l'acte administratiu provisional que l'aprova en aquells punts que pogueren tenir caràcter definitiu, com ara l'adjudicació d'agent urbanitzador del referit àmbit.

b) Que, igualment, porte a terme l'avaluació ambiental estratègica de l'àmbit objecte de desenvolupament prèviament a esta aprovació, a fi d'avaluar quins podrien ser els efectes en el medi com a conseqüència del desenvolupament urbanístic programat.

Per altra banda, en la queixa núm. 080817, estem a l'espera de rebre la contestació de l'Excm. Ajuntament de la Nucia sobre l'acceptació o no de les recomanacions, les quals van ser acceptades per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, en relació amb el Pla parcial i el Programa d'actuació integrada del sector La Serreta:

1. Que no es porten a terme aprovacions provisionals ni definitives ni s'executen les determinacions del PAI La Serreta sense que abans s'acredite l'existència de recursos hídrics suficients i bastants mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, i per al supòsit que este fóra desfavorable, que es revise l'acte administratiu provisional que l'aprova en aquells punts que puguin tenir caràcter definitiu, com ara l'adjudicació d'agent urbanitzador del referit àmbit.
2. Que igualment es porte a terme l'avaluació ambiental estratègica de l'àmbit objecte de desenvolupament prèviament a estes aprovacions, a fi d'avaluar quins podrien ser els efectes en el medi com a conseqüència del desenvolupament urbanístic programat.
3. Que en el projecte de reparcel·lació que s'elabore, l'habitatge del promotor de la queixa, atenent a l'índex d'ocupació, la tipologia edificatòria, la seua harmonització amb el paisatge i la regulació que la Llei urbanística valenciana preveu per a les àrees semiconsolidades i, en concret, per a quan es tracta d'un habitatge unifamiliar aïllat, puga ser declarat compatible amb el planejament aprovat i que en esta en fase s'excloga d'este sector; ara bé, per al supòsit que, després de la ponderació referida, este habitatge resulte totalment incompatible, l'administració municipal, via reparcel·lació, ha d'atendre esta declaració d'incompatibilitat mitjançant la institució jurídica del reallotjament.
4. Que la retaxació s'ajuste estrictament al que estableix la legislació urbanística temperada per la jurisprudència del Tribunal Suprem, que, en considerar com a llei bàsica la legislació de contractes, la considera d'aplicació i desplaça la legislació urbanística en estos punts, i per tant, que s'ajuste als principis de la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea i a les recomanacions de la Unió Europea.

Per contra, en la queixa núm. 082846, l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert no ha acceptat de manera justificada la nostra recomanació relativa al Programa d'actuació integrada P-13 a fi que no s'executen les determinacions d'este instrument d'ordenació sense que abans s'acredite l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, i per al supòsit que este fóra desfavorable, que revise l'acte administratiu que l'aprova.

A més de la rellevant qüestió dels recursos hídrics del planejament, també hem investigat, com en anys anteriors, nombroses queixes sobre la participació ciutadana en l'elaboració del planejament.

Així, en la queixa núm. 090979, en la qual l'autor ha presentat diversos escrits en què demanava conèixer l'estat de tramitació del Pla general d'ordenació urbana, l'Ajuntament d'Antella ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que es conteste de

forma motivada a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel ciutadà i que s'adopten les mesures escaients per a incrementar la participació ciutadana en l'elaboració del planejament i garantir el màxim accés possible a la informació urbanística.

3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural

En matèria de patrimoni cultural valencià, hem dictat durant el 2009 diverses recomanacions.

Així, l'autor de la queixa núm. 083349 ens exposa que és propietari del Monestir d'Aigües Vives de Carcaixent, declarat bé d'interés cultural (d'ara endavant, BIC) amb la categoria de monument; en la parcel·la confrontant a este monument se situen les instal·lacions de l'Hospital d'Aigües Vives i esta parcel·la està inclosa en l'entorn de protecció del BIC.

Segons relata l'interessat, a mitjan 2007, l'empresa que gestiona l'Hospital va començar l'execució d'unes obres d'ampliació consistents en l'elevació d'una planta, sense tenir la llicència municipal pertinent; esta situació va ser denunciada diverses vegades pels interessats davant l'Ajuntament de Carcaixent i no s'havien paralitzat les obres.

Així mateix, el promotor de l'expedient de queixa assenyala en el seu escrit que se'ls ha denegat l'accés a l'expedient de concessió de llicència urbanística i que, en este expedient, no s'ha elaborat l'estudi d'integració paisatgística.

Paral·lelament, la Conselleria de Cultura i Esport havia concedit l'autorització per al projecte d'ampliació de l'Hospital; l'autor de la queixa l'havia recorregut en alçada i encara no havia rebut resposta.

Tenint en compte estos fets, i començant per estos últims, en efecte, la Conselleria de Cultura i Esport ens va remetre un informe en el qual reconeixia que encara no havia resolt el recurs d'alçada; este fet és confirmat per l'autor de la queixa, qui insisteix a denunciar que, més d'un any després, el recurs d'alçada continua sense contestar-se per la Conselleria.

Quant a les actuacions municipals realitzades, i a la vista de la documentació remesa per l'Ajuntament de Carcaixent a esta institució, s'ha pogut comprovar que l'Ajuntament va concedir llicència d'obres sense haver contestat a les al·legacions presentades per l'autor de la queixa a l'estudi d'integració paisatgística, qui reitera que encara no han estat resoltes al dia d'avui, i sense incoar el preceptiu expedient sancionador per haver-se executat obres sense llicència (art. 252.1 Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana).

Cal recordar, una vegada més, que per molt de temps que transcórrega des de la presentació del recurs d'alçada (recordem, fa més d'un any) i de l'escrit d'al·legacions, no per això desapareix l'obligació administrativa de contestar, ni forçosament el ciutadà ha

d'entendre desestimada la seua sol·licitud i interposar el recurs contenciós, atés que estem davant una facultat de l'interessat.

D'altra banda, respecte de les dificultats a obtenir la informació urbanística sol·licitada per l'autor de la queixa, convé destacar la seua condició d'interessat en l'expedient d'obres tramitat i no d'un mer ciutadà, i per això té dret a accedir a l'expedient per a conèixer, en qualsevol moment, el seu estat de tramitació (art. 35.a) Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), sense que calga esperar que el procediment estiga conclòs, com si es tractara d'un ciutadà que no tinguera la condició d'interessat (art. 37.1 Llei 30/1992).

No s'ha d'obviar que la prescripció constitucional dirigida a tots els poders públics a fi de garantir la conservació i promoció del patrimoni històric, cultural i artístic dels pobles d'Espanya i dels béns que l'integren (art. 46), es troba desenvolupada en l'àmbit autonòmic per la Llei 4/1998, d'11 de juny, reguladora del patrimoni cultural valencià, en l'article 4.2 del qual disposa que "les entitats locals estan obligades a protegir i donar a conèixer els valors del patrimoni cultural existent en el seu respectiu àmbit territorial, i que ha d'adoptar les mesures cautelars necessàries per a evitar la deterioració, pèrdua o destrucció dels béns del patrimoni cultural."

El nou Estatut d'autonomia estableix en l'article 12 que "(...) la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i dels valors i interessos del poble valencià i el respecte a la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric."

Finalment, la Conselleria de Cultura i l'Ajuntament de Carcaixent no han acceptat, de forma justificada, la nostra recomanació que, en l'àmbit de les seues respectives competències, es resolguen de manera expressa i motivada el recurs d'alçada i les al·legacions a l'estudi d'integració paisatgística presentades per l'autor de la queixa i que s'incoe el corresponent expedient sancionador per la realització d'obres sense llicència que afecta un bé d'interés cultural, i que permeta l'accés en tot moment als expedients administratius en els quals l'autor de la queixa tinga la condició legal d'interessat.

Una altra problemàtica semblant és la plantejada en queixa núm. 091225, en la qual es denuncia la col·locació d'un cartell publicitari en l'entorn de protecció d'un bé d'interés cultural a València, que ha de ser retirat per no poder legalitzar-se.

L'autor de la queixa ens indica que, en l'actualitat, més de sis anys després, l'esmentat rètol publicitari segueix sense retirar-se.

Cal notar que estos fets ja van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 061417, en el qual emetérem la següent recomanació: "(...) considerem escaient recomanar a l'Ajuntament de València que, de forma urgent i immediata, dispose l'execució forçosa de les resolucions municipals en les quals s'ordena la retirada del cartell publicitari, com també la incoació del corresponent expedient sancionador."

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de València ens informa que ja va imposar a la mercantil titular del cartell i a la comunitat de propietaris de l'edifici diverses multes en concepte d'infracció urbanística, per import de 600 euros, a fi d'executar l'ordre de retirada dictada.

Així mateix, l'Ajuntament ens indica que el Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 4 de València ha desestimat, mitjançant la Sentència núm. 410/2009, de 24 de juny, el recurs interposat per la referida mercantil propietària del cartell contra la multa per import de 600 euros.

Així les coses, a pesar de l'activitat desenvolupada fins a hores d'ara per l'Excm. Ajuntament de València, han passat més de sis anys des que s'ordenara per primera vegada la retirada del cartell i esta encara no s'ha produït.

Fins a hores d'ara, la imposició de sancions no ha provocat la retirada del cartell, i per això l'Ajuntament de València podria acordar l'execució subsidiària i retirar el cartell ell mateix o a través de les persones que determine, a costa de l'obligat, tal com autoritza l'art. 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Finalment, l'Ajuntament de València ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que, tenint en compte que han transcorregut més de sis anys des que es va ordenar per primera vegada la retirada del cartell, s'acorde l'execució subsidiària per l'Ajuntament a costa de l'obligat, qui haurà d'abonar les despeses, danys i perjudicis amb prevenció d'acordar el constrenyiment sobre el seu patrimoni.

4. Gestió urbanística

El complicat i conflictiu tema de l'execució i el desenvolupament dels plans urbanístics també han constituït l'objecte de moltes queixes presentades en el 2009, entre les quals destaquem les següents:

- a) discrepàncies amb l'execució d'un projecte de reparcel·lació a Sant Joan d'Alacant, Finestrat i Lliria;
- b) la manca d'infraestructures d'urbanització —aigua, llum, clavegueram, etc.— en un sector de la Vila Joiosa i en un altre d'Oliva;
- c) la tardança en la tramitació, aprovació i execució d'un projecte de reparcel·lació a la Nucua i a València;
- d) l'aprovació d'un programa d'actuació aïllada a Cocentaina per a permetre l'execució d'una prèvia llicència d'obres concedida i culminar la urbanització del vial de la parcel·la;

e) la devolució d'un aval bancari aportat per a garantir el pagament d'unes obres d'urbanització a Ibi;

f) la subscripció d'un conveni urbanístic de cessió anticipada de sòl amb reserva d'aprofitament a Guardamar del Segura i, finalment,

g) les dificultats per a prestar la garantia de les obres d'urbanització mitjançant garantia real en lloc d'aval bancari a Sant Vicent del Raspeig.

En la queixa núm. 090246, estem a l'espera que l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant ens conteste si accepta o no la nostra recomanació que, respecte del projecte de reparcel·lació de la UA-6 Poliesportiu, tinga en compte el contingut de l'informe pericial aportat per l'autor de la queixa.

En contrastar l'informe de l'arquitecte tècnic aportat per l'autor de la queixa amb l'informe de l'arquitecte municipal, s'hi observaven les següents diferències substancials:

- El perit de l'autor de la queixa sosté que la parcel·la és un solar i pot ser desenvolupada mitjançant actuacions aïllades, mentre que l'arquitecte municipal defensa que la parcel·la no complix amb els requisits legals per a ser considerada com un solar i, per tant, ha de sotmetre's al règim d'actuacions integrades.

- Quant als mesuraments de la superfície de la parcel·la i l'edificació existent també hi ha discrepàncies. L'arquitecte municipal afirma que “(...) la parcel·la de terreny té forma irregular semblant a un triangle, amb una superfície de 746,21 m². En el seu interior es troba situada part d'una edificació destinada a restaurant, amb un total de 173 m² de superfície construïda i una teulada e 115,15 m² (...)”, mentre que el perit de l'autor de la queixa manifesta que, el resultat dels mesuraments realitzats ha estat el següent: “(...) parcel·la: 1.008,22 m²; edificació: 177,22 m²; cobert: 130,00 m² (...)”.

- I, finalment, quant al valor de la parcel·la i de l'edificació, l'arquitecte municipal el fixa en “(...) 128.588'08 €, corresponent a la parcel·la situada en sòl urbà (...)”, mentre que el perit de l'autor de la queixa, per a tota la parcel·la, tant la situada en sòl urbà com en sòl urbanitzable, assenyalava un valor de “(...) -- 414.960 € -- (...)”.

Respecte del mateix problema de disconformitat amb un projecte de reparcel·lació (queixa núm. 090416), l'Ajuntament de Finestrat ha acceptat les nostres recomanacions:

1. Que, a l'empara de la funció pública urbanística que legalment té atribuïda, verifiqui si l'estructura racional de l'ordenació urbanística necessàriament comporta declarar incompatible l'edificació de la promotora de la queixa, ja siga totalment o parcialment.

2. Que, igualment, comprove si, d'acord amb l'afecció dotacional de la finca inicial en el percentatge superior o igual i inferior del 50 per 100, li és o no d'aplicació el principi de superposició respecte a la finca de reemplaçament.

3. Que contraste les valoracions emeses per les parts, de conformitat amb les regles de valoració dictades per l'Estat, ja que és matèria de competència exclusiva estatal; i això, sense perjudici de la valoració que poguera haver portat a terme l'agent urbanitzador, i al marge que esta haguera contradita o no per l'interessat o afectat en un procediment d'esta naturalesa.

Finalment, en la queixa núm. 090537 es planteja que l'Ajuntament de Lliria ha portat a terme l'aprovació del projecte d'urbanització i la retaxació de càrregues del sector de planejament ST-1 de sòl urbanitzable terciari, com també l'exigència de la satisfacció de les càrregues d'urbanització provinents de l'execució d'este projecte, exigències estes últimes que s'estan portant a terme sense subjectar-se al procediment i terminis legalment establits; sense perjudici, al seu torn, de la demora que arrossega la materialització del projecte, que es va iniciar en l'any 2003, però que fins a la fi de 2007 ha romàs inactiu i ha estat reactivat durant 2008 i s'exigix el pagament de les elevades quotes d'urbanització que porten causa d'aquell en estos moments en els quals la situació econòmica no acompanya per a assumir estes despeses, i per això sol·liciten la suspensió de l'execució del programa d'actuació integrada (PAI).

Una vegada conclosa la investigació, l'Ajuntament de Lliria no ha acceptat de manera justificada, les següents recomanacions que pronunciàrem:

1. Que revise si la retaxació aprovada s'ajusta als supòsits legalment taxats, o per contra, obeeix únicament i exclusivament a la demora de temps produït per la tramitació de l'expedient de cessió de la condició d'agent urbanitzador; si en la referida retaxació també ha operat la retaxació del valor del sòl; els costos a què pugen les càrregues d'urbanització, ja que el cost per metre quadrat es troba dins de la franja o banda alta dels costos d'urbanització dins de la Comunitat Valenciana.
2. Que verifique si l'atribució dels excessos d'aprofitament esdevenen necessaris per a arribar a l'adjudicació d'una parcel·la que no siga inferior a la mínima establida pel planejament.
3. Que valore i, si escau, articule, alguna mesura que poguera facilitar una major flexibilitat i alleugeriment en la satisfacció de les càrregues d'urbanització als propietaris de sòl del referit àmbit d'actuació urbanística.

Quant al no menys greu problema de falta de terminació de les infraestructures urbanístiques necessàries per a prestar els servicis d'aigua, llum, clavegueram, pavimentació de les vies públiques, l'Ajuntament de la Vila Joisa ha acceptat la recomanació dictada en la queixa núm. 083602 per a l'atorgament d'autoritzacions provisionals i la realització de totes les gestions que es consideren necessàries davant les companyies prestadores dels servicis d'aigua i llum perquè els veïns d'esta urbanització no deixen de rebre els servicis bàsics, i entre estos, el servici d'energia elèctrica i el servici d'aigua potable.

En la queixa núm. 090442, la propietària d'una parcel·la amb edificació a l'àrea de Bassetes, unitat d'execució núm. 7, a Oliva, ha demanat reiteradament el desenvolupament i compliment dels objectius marcats en els arts. 153 i següents del Pla general d'ordenació urbana d'Oliva, ja que la zona es troba sense clavegueram, sense enllumenat públic, amb una sèquia en dolentes condicions higienicosanitàries, etc.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera que l'Ajuntament d'Oliva ens conteste si accepta o no la nostra recomanació consistent que es procure establir un calendari aproximat de treball amb l'objecte d'evitar que es dilate a l'excés el desenvolupament urbanístic de la unitat d'execució núm. 7.

Per altra banda, quant als retards i les dilacions produïdes en l'aprovació i execució dels projectes de reparcel·lació, en la queixa núm. 090249 es denuncia l'incompliment municipal de l'acord assolit amb els veïns de la partida el Planet a la Nucia, pel qual se cedien uns terrenys (el de l'autora de la queixa actualment està ocupat per un centre de la tercera edat) amb la promesa que es reparcel·laria la zona, sense que esta s'haja produït fins al moment.

L'Ajuntament de la Nucia ha acceptat la nostra recomanació que adopte les mesures que considere adequades per a evitar el perjudici patrimonial que estan suportant els legítims hereus de l'autora de la queixa per la falta de desenvolupament urbanístic del sector el Planet.

Així mateix, la mercantil autora de la queixa núm. 090837 manifesta que han passat més de cinc anys des del trasllat de les instal·lacions del seu negoci i de la pèrdua de l'alqueria, sense que el projecte de reparcel·lació forçosa de la unitat d'execució única del Pla parcial del sector de SUP T-4, Benimaclet de València, haja estat aprovat encara i sense haver rebut cap tipus d'indemnització pels danys i perjudicis causats en el seu patrimoni.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, l'Ajuntament de València ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que la proposta d'acord elaborada pel servei de gestió urbanística i elevada a la Junta de Govern Local el 29 d'abril de 2009 siga aprovada com més prompte millor i s'adopten les mesures oportunes per a agilitar al màxim el desenvolupament urbanístic del Sector SUP T-4 Benimaclet, i tot això, sense perjudici de tramitar i resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial que pogueren presentar, si escau, les persones afectades pels danys i perjudicis causats en el seu patrimoni per l'actuació municipal en la tramitació del projecte de reparcel·lació forçosa.

Canviant de problemàtica, l'autor de la queixa núm. 082900 ens exposa que l'Ajuntament de Cocentaina li va concedir una llicència d'obres per a fer determinades actuacions en una finca de la seua propietat i que la falta d'urbanització d'un carrer li impedis concloure estes obres, fet que li genera un perjudici considerable; segons assenyalava l'interessat, a pesar dels escrits dirigits a l'Ajuntament, no ha obtingut una solució al problema plantejat.

En l'actualitat, seguim esperant rebre la contestació de l'Ajuntament de Cocentaina a la nostra recomanació que inicié els expedients urbanístics corresponents per a resoldre la situació creada al promotor de la queixa, açò és, que tramite un programa d'actuació aïllada per a obtenir els terrenys afectes a sòl dotacional públic que conferisquen la condició de solar als terrenys del promotor de la queixa, de conformitat amb la llicència d'edificació que li va ser inicialment atorgada; sense perjudici de fer ús de qualsevol altra tècnica urbanística que conduísca a la mateixa finalitat, com poguera ser una ocupació directa amb reserva d'aprofitament o qualsevol altre acord que poguera establir-se amb els propietaris dels terrenys necessaris per a poder obtenir estos terrenys i ultimar les obres d'urbanització pendents d'execució.

D'altra banda, quant a la garantia de les obres d'urbanització, l'Ajuntament d'Ibi (queixa núm. 090101) no ha acceptat de manera justificada la nostra recomanació que, prèvia comprovació que les finques resultants han quedat efectivament afectades en el registre de la propietat, com a càrrega real, al pagament de l'import cautelar de les quotes d'urbanització estipulat en el compte de liquidació provisional del Projecte de reparcel·lació, al més aviat possible es tornen tots els avals presentats pels propietaris que així ho sol·liciten.

Com que existix una garantia real per al pagament de les quotes d'urbanització, no resulta exigible al propietari la prestació d'altra garantia financera —els avals— per a assegurar doblement el pagament de les mateixes quotes. I això, amb independència del dret de l'urbanitzador a sol·licitar, en qualsevol moment, que es practique una nova afecció en el registre de la propietat, en la quantia que aprobe l'Ajuntament d'Ibi, fins cobrir l'import total degut per compte de cada finca resultant.

En semblants termes també recomanem a l'Ajuntament de San Vicent del Raspeig, en la queixa núm. 091421, que adopte les mesures escaients per aconseguir que l'urbanitzador rectifiqui la seua comunicació als propietaris amb l'objectiu que respecte el que hi ha disposat en els 166.1.d) i 167.3.a) de la Llei urbanística valenciana i permeta als propietaris optar entre garantir el pagament de les quotes d'urbanització mitjançant un aval bancari o una garantia real, i que es tornen els avals als propietaris que opten per prestar una garantia real com les autores de la queixa. Com que s'havia presentat un recurs contenciós administratiu, vam haver de suspendre la nostra investigació.

Finalment, en la queixa núm. 090776 s'exposen les dificultats per a signar un conveni urbanístic amb l'Ajuntament de Guardamar amb l'objecte de portar a terme la cessió anticipada de terrenys amb reserva d'aprofitament per a executar l'anomenat Projecte de construcció via parc CN-332.

En este cas, l'Ajuntament de Guardamar del Segura està oferint als propietaris afectats una alternativa al preu just expropiatori que haurien de rebre del Ministeri de Foment, a través de la signatura d'un conveni tipus o general aprovat pel ple municipal; a este efecte, els propietaris poden voluntàriament signar o no el referit conveni, de tal manera

que si el rebutgen no es veuran privats de la seua propietat sense la corresponent indemnització o preu just, el qual serà abonat pel Ministeri de Foment.

Esta institució valora positivament els esforços municipals que s'han realitzat fins al moment per a tractar d'obtenir el consens majoritari de tots els propietaris mitjançant la signatura del referit conveni urbanístic, i això perquè la competència per a l'execució de la referida infraestructura pública no correspon a l'Ajuntament sinó al Ministeri de Foment.

L'Ajuntament de Guardamar del Segura no ha acceptat de manera justificada el nostre suggeriment que reactive els contactes amb l'autor de la queixa per a tractar d'assolir la signatura del conveni urbanístic, i que aclarisca els dubtes i les incerteses que cal resoldre per la futura reparcel·lació del sector Z0-6.

5. Disciplina urbanística

Els motius de les queixes rebudes en 2009 en relació amb els incompliments de la normativa urbanística els podem agrupar en quatre grans blocs:

- a) la negativa o excessiva tardança a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans;
- b) la necessitat d'obtenir determinades llicències municipals i autoritzacions autonòmiques per a realitzar actes d'ús i transformació del sòl;
- c) les ordres dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat;
- d) la passivitat municipal i autonòmica a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant les construccions que es realitzen sense llicència o incomplint les seues condicions.

5.1. El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans

En l'expedient de queixa núm. 090630 es denuncien les dificultats i els problemes que està experimentant el ciutadà per a obtenir, de manera ràpida i completa, la informació urbanística que està sol·licitant a l'Ajuntament de Dolores.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, vam indicar a l'Ajuntament que l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que "(...) tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable".

Este termini raonable és concretat en un mes per la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara endavant, LUV), en l'art. de la qual 6.4 es disposa que “(...) tot interessat té dret que l'administració competent l'informe per escrit, en el termini d'un mes, del règim i de les condicions d'ordenació, gestió, ús, aprofitament i programació urbanístics aplicables a una parcel·la o àmbit determinat.”

En el cas que ens ocupa, si bé és cert que l'Ajuntament Dolores ha de contestar a les sol·licituds presentades per l'autor de la queixa amb la màxima rapidesa possible, dins del termini d'un mes, no és menys cert que l'Ajuntament pot denegar l'accés a la informació urbanística a qui no tinga la condició legal d'interessat en els següents casos (art. 32 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i art. 559 del Decret del Consell 67/2006, de 19 de maig, pel qual s'establix el Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística valenciana):

“a) Quan la informació urbanística sol·licitada afecte:

1r Qualsevol procediment administratiu sancionador.

2n Dades de caràcter personal.

3r Documents interns de les administracions públiques, o relatius a procediments que encara no estiguen acabats en la data que es presenta la sol·licitud. Quan es tracte de procediments bifàsics que es poden dividir en diverses fases, encara que tinguen caràcter provisional els actes de terminació de cada fase s'entendrà acabat el procediment a l'efecte de l'exercici del dret a la informació urbanística.

b) Quan la sol·licitud d'informació urbanística siga manifestament genèrica o abusiva, o el sol·licitant no identifique individualitzadament els documents que demana i no siga possible determinar amb precisió suficient l'objecte de la informació requerida.”

Una vegada conclosa la corresponent investigació, l'Ajuntament de Dolores va acceptar la nostra recomanació que s'extremaren els esforços per a contestar com més prompte millor a les sol·licituds d'informació urbanística presentades per l'autor de la queixa, i que permetera l'accés als expedients en els quals tinga la condició d'interessat.

Per altra banda, en la queixa núm. 092206 una associació de veïns va plantejar la seua preocupació davant l'Ajuntament d'Altea per l'augment de la densitat edificatòria en el desenvolupament urbanístic del Pla parcial El Áramo, sense haver rebut cap contestació fins a hores d'ara.

L'associació indicava que, en els últims anys (2003-2007), s'han construït edificacions que agrupen parcel·les destinades en principi a xalets unifamiliars però que s'han executat en forma d'habitatges agrupats, amb la qual cosa ha augmentat la densitat d'habitatges.

L'Ajuntament d'Altea va acceptar la nostra recomanació que contestara de forma motivada a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'associació autora de la queixa en la seua sol·licitud d'informació urbanística, especialment, les xifres del total de parcel·les ja agrupades en cada urbanització en el Pla parcial El Áramo, a l'efecte de comprovar el compliment de l'art. 9 de les ordenances reguladores de l'ús dels terrenys del Pla parcial El Áramo.

5.2. Les llicències urbanístiques

La representació legal d'una mercantil es dirigix a esta institució per manifestar que ha demanat a l'Ajuntament de Torrent l'expedició d'un certificat acreditatiu de l'obtenció de la llicència d'obres per silenci administratiu però que no ha obtingut cap resposta per part de l'Ajuntament (queixa núm. 083658).

Una vegada examinada la documentació municipal remesa a esta institució, s'ha pogut comprovar que, llevat d'error o omissió, l'Ajuntament no indica en el seu informe si la resolució definitiva dictada en l'expedient de sol·licitud de llicència d'obres va ser notificada expressament, i per això l'autor de la queixa encara no ha rebut la corresponent resolució municipal expressa en què concedisca o denegue la llicència demanada —pel que sembla, se li va notificar l'audiència prèvia a la desestimació, però no la resolució definitiva del procediment.

En l'informe municipal remés a esta institució tampoc s'exposen les raons tècniques o jurídiques que impedirien la concessió de la llicència d'obres a l'autor de la queixa.

Una vegada finalitzada la investigació, l'Ajuntament de Torrent va acceptar la nostra recomanació que resolguera expressament la sol·licitud de llicència d'obres sol·licitada per l'autor de la queixa i, en cas de denegar-la, que s'acordara la devolució de l'import de la taxa abonada.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 080754 ens denuncia els danys causats en la seua propietat provocats per l'execució d'unes obres de promoció d'habitatges autoritzats per l'Ajuntament de Casinos, com també la seua preocupació per la situació de perillositat existent per als vianants que s'aproximen al lloc on s'estan realitzant estes obres.

Explicàrem a l'autora de la queixa que l'Ajuntament, només pel fet d'autoritzar les obres, no és responsable dels danys causats en el seu habitatge per terceres persones i que la reparació d'estos danys havia de ser exigida directament al causant davant els tribunals de l'ordre jurisdiccional civil.

Respecte de la seguretat dels vianants, l'Ajuntament de Casinos va acceptar la nostra recomanació que consideràvem adequat recomanar a l'Ajuntament de Casinos que, en cas de comprovar l'existència en l'actualitat de situacions de perillositat per als vianants derivades de l'estat o execució de les obres, ordene a l'empresa titular l'adopció de les mesures escaients per a evitar danys a les persones i a les propietats confrontants.

Finalment, en la queixa núm. 090389 es denunciava l'enderrocament il·legal, segons sembla sense llicència de l'Ajuntament de Rocafort, d'un immoble que va causar danys a l'edifici confrontant on es troba el seu habitatge.

Respecte dels danys que la demolició de les obres han pogut causar en l'habitatge de l'autora de la queixa, cal destacar que, en principi, l'únic responsable dels danys és la persona física o jurídica que ha executat materialment les obres de demolició, contra qui l'autora de la queixa podrà exercir totes les accions legals que considere oportunes davant els jutjats i tribunals de l'ordre jurisdiccional civil (art. 22 de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial).

L'Ajuntament de Rocafort és l'Administració pública competent per a concedir o denegar els permisos d'obres de demolició o construcció dels edificis; els particulars que realitzen les obres són els responsables dels danys que causen a altres persones o béns com a conseqüència de l'execució de les obres i, finalment, el jutjat de primera instància del partit judicial on es trobe l'edifici és l'única institució competent per a resoldre el problema dels danys causats, sense perjudici, si escau, dels recursos que puguin interposar-se contra la sentència del jutjat.

L'art. 193.1 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, disposa que “(...) les llicències s'atorgaran o denegaran d'acord amb les previsions de la legislació i del planejament i deixaran fora de perill el dret de propietat i sense perjudici del de tercers.”

No obstant això anterior, i encara que l'Ajuntament de Rocafort ens ha informat que les obres de demolició van ser autoritzades, no ha quedat aclarida la qüestió sobre si l'execució material de les obres de demolició es va ajustar o no a la llicència concedida per l'Ajuntament.

Així mateix, i amb independència del que puguin resoldre els tribunals de justícia sobre els danys causats en l'habitatge de l'autora de la queixa, la veritat és que l'Ajuntament de Rocafort encara no ha emés l'informe sobre la legalitat de les obres de construcció executades des que es va comprometre a això el 2 de gener de 2008.

L'Ajuntament de Rocafort, finalment, ha acceptat la nostra recomanació que els servicis tècnics municipals informen l'autora de la queixa sobre si les obres de demolició realitzades es van ajustar a la llicència de demolició concedida i sobre si les obres de construcció executades respecten la normativa urbanística municipal.

5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució

L'autora de la queixa núm. 083296 ens indica que ha denunciat reiteradament davant l'Ajuntament d'Alcoi l'evident perill d'esfondrament d'un immoble pel mal estat de conservació del mur de contenció de l'edifici. A este efecte, va sol·licitar una visita

d'inspecció per part dels tècnics municipals, per a avaluar la necessitat de dictar una ordre de conservació que permeta evitar l'enfonsament de l'edifici.

En relació amb el perill d'enderrocament, de la lectura dels informes remesos per l'Ajuntament d'Alcoi es desprén que l'administració municipal no ha iniciat cap expedient encaminat a dictar la corresponent ordre d'execució, malgrat que dels informes tècnics es reconeix, i en tal sentit es requerix la interessada perquè aporte valoració i pressupost dels treballs de reparació de la finca en qüestió, per a, si escau, decretar l'oportuna ordre d'execució, encara que a continuació s'indica, en l'informe emès per l'arquitecte municipal, que s'està davant una qüestió privada que hauria de resoldre's davant la jurisdicció ordinària en lloc d'utilitzar la cada vegada més habitual derivació al dret administratiu.

Esta afirmació de l'arquitecte municipal no s'adiu gens amb el que disposa la legislació urbanística, la qual atribuïx al titular de la funció pública urbanística, en el supòsit que ens ocupa a l'Ajuntament d'Alcoi, la competència per a dirigir, tutelar i vetlar no únicament el desenvolupament urbanístic o la legalitat urbanística, sinó també el bon estat i conservació del que ha estat edificat, i en este sentit la Llei urbanística valenciana (d'ara endavant, la LUV), en l'art. 212 disposa que els ajuntaments han de dictar ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació d'edificis deteriorats o en condicions deficients per a la seua utilització efectiva (per tant, imperatiu i no dispositiu), i això i encara més si estes deficiències constructives pogueren comportar algun supòsit de ruïna.

Este deure, sense perjudici de l'obligació que tenen els propietaris de terrenys, construccions i edificis de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, ha de portar-se a terme, ja siga d'ofici, ja siga instància de part, i amb més raó quan este deure no és complit pels propietaris de l'edifici; per tant, davant l'incompliment d'este deure de conservació per part dels propietaris, l'administració municipal està obligada a exigir tal compliment, sense que això de cap manera constituïska, com indica en el seu informe l'arquitecte municipal, una qüestió privada que hauria de resoldre's davant la jurisdicció ordinària.

Igualment hem de dir que tampoc impedit per a la no-incoació d'exigència del compliment dels deures de conservació, reparació i, si escau, rehabilitació, que, qui haja instat esta ordre d'execució no aporte la valoració tècnica i econòmica, ja que com que constituïx una competència municipal, l'administració municipal esdevé obligada a dictar estes ordres d'execució si concorre el supòsit de fet que establix la legislació urbanística.

En conseqüència, l'incompliment d'este deure per part dels propietaris legitima i obliga l'administració al dictat d'estes ordres d'execució, sense perjudici de qui porte a terme la seua materialització, els propis propietaris dins dels terminis establits per l'administració municipal, o subsidiàriament, esta última, sense perjudici de la repetició dels costos a què poguera ascendir esta a càrrec dels propietaris.

Finalment, l'Ajuntament d'Alcoi, de manera injustificada, no va acceptar la nostra recomanació consistent que, amb independència de l'aportació o no per part de l'autora de la queixa de la valoració i pressupost dels treballs de reparació de la finca en qüestió, decrete l'ordre d'execució corresponent si concorren els supòsits legals establits en la legislació urbanística, ja que això constituïx una competència pública urbanística irrenunciable, indisponible i inexcusable.

Per altra banda, en la queixa núm. 091022, la propietària d'un habitatge a sa Pobla de Tornesa ens denuncia la construcció al costat de la seua casa d'uns estables que generen una situació insalubre i unes deficientes condicions higienicosanitàries.

L'Ajuntament de sa Pobla de Tornesa va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures necessàries per a aconseguir que la parcel·la es mantinga neta i en adequades condicions higienicosanitàries.

5.4. Els il·límits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador

Les queixes més rellevants presentades en 2009 tenen com a objectiu, no solament la passivitat dels ajuntaments per a acordar l'inici de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística conculcada i l'expedient sancionador, sinó també, i sobretot, el retard en la seua tramitació, resolució i efectiu compliment de les ordres de demolició i les corresponents sancions.

Si l'infractor no complix voluntàriament l'ordre municipal de demolició, col·loca l'ajuntament en una difícil situació de cara a assolir l'enderrocament de les construccions il·legalitzables, sobretot tenint en compte el nombre de demolicions que es poden acordar en un any en un determinat terme municipal.

Davant la negativa de l'infractor a permetre l'entrada en el seu domicili per a dur a efecte la demolició, l'ajuntament ha d'obtenir una prèvia autorització judicial per part del jutjat contenciós administratiu.

Després d'obtenir l'autorització judicial, ha de sufragar i avançar el cost de l'enderrocament, fet que implica una important càrrega per als minsos pressupostos municipals, ja que, encara que després puga intentar cobrar a l'infractor l'import del que ha invertit mitjançant l'aplicació del procediment de constrenyiment previst en el Reglament general de recaptació, són moltes les vegades que el deute es declara fallit davant la insolvència de l'infractor.

En conseqüència, per evitar la consolidació de les construccions il·legals, amb el greu dany que això comporta per al medi ambient, el Síndic de Greuges no es cansa de repetir i destacar en les recomanacions i suggeriments que pronunciem, la importància que els ajuntaments reaccionen a temps quan les obres s'estan executant, mitjançant la seua paralització i l'ordre de tall de subministrament d'aigua i llum dirigida a les empreses distribuïdores.

Seguidament, donem compte d'alguns expedients de queixa en els quals hem dictat resolució que recomana el restabliment de la legalitat urbanística vulnerada.

Així, per exemple, en la queixa núm. 082569 l'Ajuntament de Picassent va acceptar la nostra recomanació que, prèvia comprovació de la realitat de la construcció del mur, i a la vista dels informes que s'emeten pels servicis tècnics municipals, s'adopten, si escau, totes les mesures necessàries per a restaurar la legalitat urbanística.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 091095 ens comunica que la resolució dictada per esta institució en l'anterior expedient de queixa núm. 070848 no s'està complint per l'Ajuntament de Gata de Gorgos.

En esta resolució efectuem les següents recomanacions:

“(…) considerem escaient recomanar a l'Ajuntament de Gata de Gorgos el compliment del deure legal de tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada, per reposar la realitat alterada al seu estat anterior si les obres són il·legalitzables i que se n'acorde l'enderrocament i l'expedient sancionador per haver-se comés una infracció urbanística consistent en la realització d'obres sense llicència municipal ni autorització prèvia de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge en sòl no urbanitzable inclòs en l'àrea d'esmoreïment d'impactes del parc natural del Montgó (…).”

L'autor de la queixa ens informa que la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge de la Generalitat Valenciana ha emés dos informes desfavorables que impedingen la legalització de la construcció.

Per la seua banda, l'Ajuntament ens remet un informe en el qual ens comunica que “(…) va ser sol·licitada llicència per a la legalització de les citades obres (…) amb motiu de la sol·licitud de legalització va ser adoptat acord de suspensió de l'expedient de restauració (…) l'expedient es troba en tramitació i pendent de la recepció dels informes preceptius de les corresponents administracions sectorials (…).”

No obstant això, l'Ajuntament no diu res en contestació a l'al·legació formulada per l'autor de la queixa sobre que “(…) la Conselleria ha emés dos informes desfavorables que impedingen la legalització de la construcció”, ni tampoc detalla quins informes sectorials s'han demanat i en quina data, i això, per a comprovar si el procediment d'atorgament o denegació de la llicència d'obres es troba paralitzat justificadament o injustificadament.

En este sentit, la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, en el seu art. 195 regula els terminis per a l'atorgament de les llicències, i el termini més llarg previst és de tres mesos.

En el cas que ens ocupa, tenint en compte que es va paraitzar el procediment de restauració de la legalitat urbanística el 24 de gener de 2008 per haver-se sol·licitat llicència d'obres, han transcorregut més de 19 mesos sense haver dictat la corresponent resolució que concedisca o denegue esta llicència d'obres.

L'Ajuntament de Gata de Gorgos va acceptar la nostra recomanació que, al més aviat possible, es dictara la corresponent resolució respecte de la sol·licitud de llicència d'obres presentada pel presumpte infractor i, en cas de denegació per ser il·legalitzables les obres executades, es continue amb la tramitació de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística i el sancionador.

El mateix resultat satisfactori vam obtenir en la queixa núm. 091777, en la qual l'Ajuntament de Vinaròs va acceptar la nostra recomanació consistent que, una vegada comprovada la construcció d'unes balconades no previstes en el projecte inicial d'obres autoritzat, s'acorde la incoació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística i no es concedisca la llicència de primera ocupació.

Finalment, en la investigació desenvolupada en la queixa núm. 092236, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va acceptar la nostra recomanació que continuara amb la tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada i que evitara la seua caducitat i adoptara les mesures que es consideren necessàries per a assolir la demolició de les obres il·legalitzables (traster i clos), com també el compliment del que hi ha previst en l'art. 27.1.1.1.-a) de la reglamentació urbanística particular del Pla general d'ordenació urbana pel que fa a l'obtenció del consentiment del propietari confrontant (barbacoa).

6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Respecte de la queixa núm. 060429, referida als programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana a Parcent (Alacant), en la qual vam recomanar que se suspenguera la tramitació dels programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana, i que no s'aprovaren definitivament fins que s'obtinguera l'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer acreditatiu de l'existència de recursos hídrics suficients, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge va acceptar les nostres recomanacions i va dictar un acord en què denegava l'aprovació definitiva dels esmentats programes d'actuació integrada.

Finalment, en la queixa núm. 071072 l'Ajuntament d'Elx ens va exposar els motius per a no acceptar la nostra recomanació que, a la vista del temps transcorregut des de la primera inspecció de les obres el 16 de novembre de 2006, es resolguera, al més aviat possible, l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada per a reposar la realitat alterada al seu estat anterior i que acordara la demolició de les obres il·legalitzables atés que s'havia comés una infracció urbanística consistent a dur a terme obres sense llicència o sense ajustar-se als seus termes.

b) HABITATGE

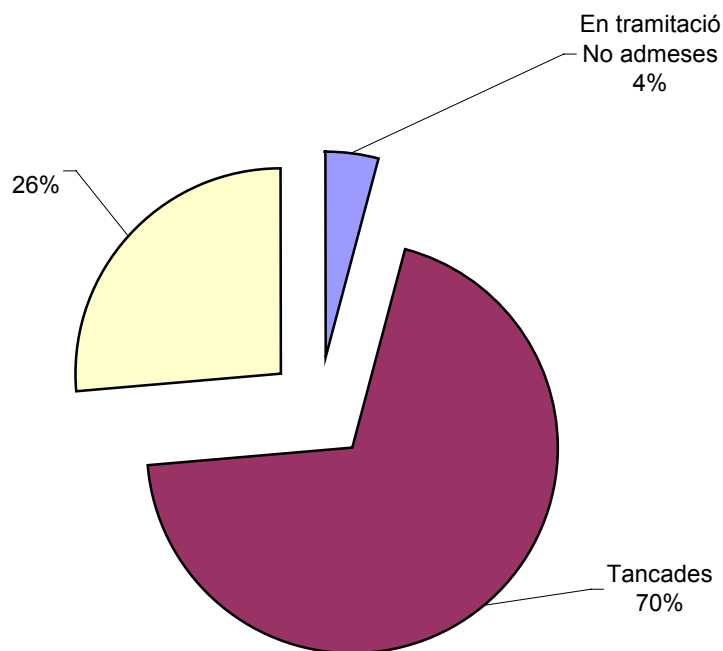
1. Introducció

En matèria d'habitatge els ciutadans plantejaren a esta institució un total del 119 queixes al llarg del 2009, una xifra que representa el 3,26 % del total de queixes tramitades pel Síndic de Greuges durant este exercici. Esta xifra implica un lleuger augment en comparació amb les reclamacions presentades en 2008, any en què els expedients de queixa tramitats van ser 83 i representaren el 2,11 % del total de queixes tramitades per la institució aquell any.

2. Habitatge en xifres

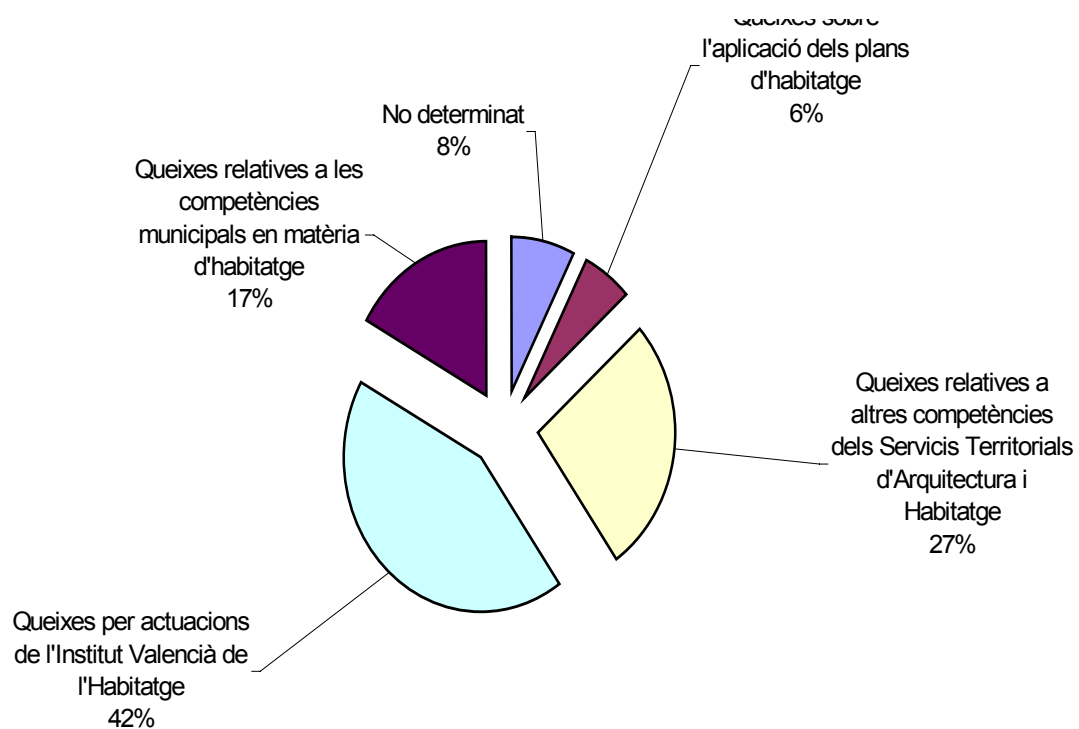
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	3	4,13%
En tramitació	84	69,42%
♦ En tràmit normal	84	69,42%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	32	26,45%
♦ Per solució	12	9,92%
♦ Se solucionarà	8	6,61%
♦ Actuació administrativa correcta	7	5,79%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	5	4,13%
• Acceptades	5	4,13%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	119	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Habitatge	Queixes
Queixes sobre l'aplicació dels plans d'habitatge	7
Queixes relatives a altres competències dels servicis territorials d'arquitectura i habitatge	32
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	51
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	20
No determinat	9
Total Àrea d'Habitatge	119



3. Escassesa d'habitatges de protecció pública

Segons hem indicat anteriorment, el desajustament que s'observa entre l'oferta d'habitatges de protecció pública i la demanda dels ciutadans, ha centrat novament durant este exercici el gros de les queixes tramitades per esta institució en matèria d'habitatge.

En relació amb esta qüestió, hem d'insistir novament en el fet que la difícil situació econòmica que vivim ha determinat un considerable augment dels demandants d'este tipus d'habitatge i ha conduït a la incapacitat de l'oferta per a absorbir tota esta demanda, cosa que ha revertit en l'augment del període de temps que els ciutadans han d'esperar, des que sol·liciten el gaudi d'un habitatge de protecció pública fins al moment en què li és atorgat, si s'escau.

Així, en l'expedient de queixa núm. 083106, la interessada es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant escrit de data 29 de març de 2007, l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, li va notificar que complia amb tots els requisits legals per a ser adjudicatària d'un habitatge de protecció pública, ja que tenia una família formada pel seu marit i 5 fills.

No obstant això, ens comunicava que en la data de presentació del seu escrit de queixa (octubre de 2008) i, a pesar del temps transcorregut des de llavors, no li havia estat concedit cap habitatge de promoció pública.

Mitjançant un informe de data 22 de desembre de 2008, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens informava que:

“(...) són moltes les peticions d'habitatge de promoció pública que es presenten en l'actualitat, derivades d'una complicada situació econòmica general, fet que causa que siguen molt nombrosos els expedients que cal tramitar. També són moltes les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'este tipus d'habitatges, més si afegim la circumstància que algun dels habitatges es troba en barris on podria resultar complicada la convivència amb famílies molt desestructurades (...) en el present cas, l'expedient es troba conclòs, la sol·licitant reuneix els requisits exigits pel Decret 75/2007, de 18 de maig, del Consell, se li ha notificat esta circumstància, encara que se li ha advertit que això no implica una efectiva adjudicació d'habitatge a curt o mitjà termini perquè no hi ha disponibilitat en estos moments d'habitatges de promoció pública en el municipi en el qual el sol·licita.”

A la vista d'esta comunicació, esta institució, després d'admetre que són moltes les dificultats existents per a satisfer actualment la nombrosa demanda d'habitatge protegit, a causa, sobretot, de l'enorme increment de les sol·licituds que es presenten avui dia per l'agreujament de la situació econòmica actual, no va poder sinó recordar a l'administració afectada que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que “(...) la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret,

especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en les quals estiguen justificades les ajudes”.

En virtut d'això, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Institut Valencià de l'Habitatge, SA) que, en la mesura de les disponibilitats reals d'habitatge que existisquen actualment, es proporcionara a la interessada i a la seua família un habitatge de protecció pública.

L'acceptació de la recomanació emesa per part de la Conselleria afectada, la qual ens va comunicar que s'estaven realitzant totes les actuacions necessàries per a concedir l'habitatge a la interessada, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

De la mateixa manera, la promotora de l'expedient núm. 083731 va remetre un escrit de queixa al Síndic de Greuges en què manifestava que al mes de març de 2008 va presentar una sol·licitud d'habitatge de promoció pública a l'Institut Valencià de l'Habitatge; segons ens relatava, amb data 23 de setembre de 2008, l'IVHSA li va comunicar que la seua sol·licitud havia estat objecte de valoració, i com que reunia els requisits exigits, se li va indicar que, a causa de la falta d'habitatges de promoció pública en el seu municipi de residència (Alacant), quedava a l'espera de la seua futura adjudicació. La interessada ens expressava que, després d'aquella notificació, no havia tornat a tenir coneixement de l'estat de tramitació de l'expedient de referència.

Mitjançant informe de data 12 de març de 2009 la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens va informar que: “(...) en l'actualitat són moltes les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, més si afegim la circumstància que en algunes poblacions el nombre d'habitatges de promoció pública disponibles és escàs i es presenten gran nombre de sol·licituds derivades de la complicada situació econòmica general (...)” i que “(...) en el present cas, l'expedient es troba tramitat i la sol·licitant en llista d'espera a causa que no hi ha disponibilitat en estos moments d'habitatges de promoció pública en el municipi en el qual el sol·licita (...).”

Tot actuant sota el mateix criteri expressat en la queixa anterior, que ha marcat l'actuació d'esta institució en relació amb esta problemàtica, es va comunicar a l'Administració que el Síndic de Greuges era conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, a causa, principalment de l'insuficient nombre d'estos i de l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual, però que no era menys cert que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que “la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en les quals estiguen justificades les ajudes”.

En consideració a això, es va recomanar a la Conselleria que, en la mesura de les disponibilitats reals que existisquen actualment, s'adjudicara a la interessada i a la seua família un habitatge de protecció pública.

L'acceptació de la recomanació, amb el compromís d'encaminar els esforços a donar compliment al seu contingut, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4. Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer

Les reclamacions dels ciutadans en relació amb el procediment de concessió i abonament de les diferents ajudes destinades a facilitar l'adquisició o el lloguer d'habitatges han constituït l'objecte de diverses queixes tramitades per esta institució al llarg del present exercici.

En este sentit, la promotora de l'expedient de queixa núm. 090003 manifestava que la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge li va comunicar mitjançant resolució de data 14 de juliol de 2008 la concessió de diverses ajudes per a adquisició d'habitatge, entre estes una ajuda directa a càrrec del Ministeri d'Habitatge. Assenyalava, però, que va tenir coneixement a través de l'entitat bancària amb la qual pretenia subscriure el préstec, que esta última no li havia estat concedida. Per això, sol·licitava que se li donara una solució, atesa la contradicció que s'havia plantejat.

Després de diversos requeriments, vam rebre un informe de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge. En este informe l'Administració ens informava que, amb data 20 de setembre de 2007, la mercantil promotora de l'expedient corresponent a la promoció de 92 habitatges en el Pla parcial Benisaudet va obtenir de la Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans autorització per a vendre 12 habitatges destinats a famílies nombroses a persones que no reunien esta condició, ja que, segons acreditava el promotor amb còpia de la publicitat realitzada en diaris d'Alacant i amb certificació de l'Associació de Famílies Nombroses, no hi havia famílies nombroses interessades a adquirir-los.

La mercantil va vendre deu dels dotze habitatges: una a una família nombrosa i nou a famílies no nombroses, i va sol·licitar el visat de contracte, el finançament qualificat i les ajudes públiques corresponents a estos habitatges, amb la limitació que, encara que la superfície útil fóra major, només es finançava fins al límit de 90 m² útils.

La Conselleria, una vegada comprovat el compliment de requisits de primer accés i nivell d'ingressos dels adquirents dels habitatges, va expedir les corresponents resolucions acreditatives de la concessió de les ajudes del Ministeri d'Habitatge (subsidiació de la quota del préstec hipotecari i ajuda estatal directa a l'entrada) i del xec d'accés de la Generalitat, sempre amb el límit de 90m² útils a l'efecte de finançament de càlcul de la quantia de les ajudes.

Dels 9 habitatges venuts a famílies no nombroses, 6 són habitatges de règim general, entre estos, l'adquirir per la promotora de l'expedient de queixa. D'estos 6 habitatges de règim general, el Ministeri d'Habitatge va autoritzar la subrogació del préstec i el pagament de l'ajuda estatal per a 4 habitatges, mentre que, posteriorment, va denegar l'autorització per als dos habitatges restants, entre estos el de la interessada, i al·legava que no s'havia complert el termini d'un any des de la qualificació definitiva per a poder autoritzar la venda dels habitatges a famílies no nombroses, tal com exigeix el Reial decret 801/2005 d'1 de juliol, pel qual s'aprova el Pla estatal d'habitatge 2005-2008.

Davant esta situació, la Conselleria ens va comunicar que estava estudiant les possibilitats de solucionar este problema perquè els interessats experimentaren els menors perjudicis possibles.

Davant els documents que integraven l'expedient de queixa, esta institució va considerar que les actuacions realitzades per a donar compliment a l'article 16 del nostre Estatut d'Autonomia, citat abans, no poden comportar que, a l'empara dels principis de bona fe i confiança legítima que proclama la Llei 30/1992, de 26 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, uns principis que regixen l'actuació de les administracions públiques en la seua relació amb els ciutadans, aquells queden desprotegits, ja que esta situació comportaria la fallida de la relació institucional entre la ciutadania i l'Administració que li presta els seus servicis; és a dir, es conclouia que no és possible, que, tot confiant en la bona fe de l'actuació administrativa, el ciutadà o la ciutadana pugua quedar desprotegit o resultar, si escau, perjudicat.

De l'expedient es desprenia, però, que la promotora de la queixa havia actuat a l'empara de la confiança dels informes emesos per l'Administració, i que, al seu torn, es va veure perjudicada perquè s'adien els informes amb les resolucions posteriors emeses pel Ministeri d'Habitatge, i que esta situació li va ocasionar un greu perjudici; un perjudici reconegut per la mateixa Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, quan assenyala en l'últim incís de l'informe remés que "(...) davant esta situació, la Conselleria està estudiant les possibilitats de solucionar este problema perquè els interessats experimenten els menors perjudicis possibles (...)".

A la vista dels fets anteriors, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans) que, en la mesura de les disponibilitats reals que existisquen actualment, articulara mesures de suport econòmic a la promotora de la queixa, fins que se substancie una solució definitiva que alleugerira els greus problemes i perjudicis que esta situació li estava ocasionant, ja fóra mitjançant el lliurament a compte de part de l'import econòmic subvencionable o mitjançant l'atorgament de qualsevol mesura de finançament legalment establert o de qualsevol resolució administrativa que garantira la solució definitiva que s'està estudiant.

La comunicació de la Conselleria en què ens assenyalava que aquella administració va dictar una resolució complementària de xec d'accés a l'habitatge de la Generalitat

Valenciana per import de 15.388 euros, amb la finalitat de solucionar el problema motiu de la queixa, va determinar el tancament de l'expedient.

En un altre ordre de qüestions, hem de destacar que al llarg del present exercici han estat diverses les reclamacions presentades per ciutadans que ens informaven que se'ls havia reconegut el dret al cobrament d'ajudes per lloguer a l'arrendatari o al propietari, però que s'estaven produint retards injustificats a l'hora de cobrar-ne efectivament l'import.

En este sentit, i a mer tall d'exemple, el promotor de l'expedient de queixa núm. 093535 es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar que, a pesar que el 17 de desembre de 2008 li va ser concedida una subvenció de lloguer per al propietari, i havia transcorregut un any des de llavors, no havia rebut encara el seu abonament efectiu.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge. En el moment de tancar el present Informe anual estem esperant rebre l'informe.

Finalment, en la queixa núm. 080266, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens va exposar els motius per a no acceptar la nostra recomanació que, tot i no estar obligada a informar la ciutadana que hauria d'haver resolt l'error existent en el cadastre i en el registre de la propietat abans de sol·licitar l'ajuda efectuada, sí que estava en el seu poder haver portat a terme la suspensió de la tramitació del procediment i haver requerit la sol·licitant perquè regularitzara i harmonitzara els mesuraments de superfície que eren discrepants, prèviament a la resolució administrativa denegatòria que havia adoptat.

5. Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública

Els procediments de desnonaments decretats en l'àmbit d'habitatges de protecció pública i el respecte, al si d'estes processos, de les cauteles previstes legalment, ha continuat ocupant l'activitat del Síndic de Greuges també al llarg del present exercici.

D'esta manera, la promotora de l'expedient de queixa núm. 083846 es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb el desnonament decretat contra el seu germà, ja que viuen junts en el domicili de referència juntament amb la seua altra germana, i per això considerava que el desnonament acordat resultava improcedent.

L'autora de la queixa ens va remetre 30 declaracions jurades dels veïns que asseguraven que la seua residència habitual estava situada en l'habitatge de referència, ja que es creuen tots els dies amb ella.

Per la seua banda, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens va remetre un informe en el qual se sostenia el contrari; açò és, que l'autora de la queixa

no vivia ja en el referit habitatge, sinó que este estava sent ocupat només pel seu germà, qui no ostentava cap dret a seguir ocupant-lo.

La postura de la Conselleria es fonamentava en el fet que personal adscrit a la Inspecció de Patrimoni de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, i funcionaris de la Policia Local van visitar l'habitatge de l'autora de la queixa i van comprovar que esta no hi era.

Davant la documentació anterior, esta institució va considerar necessari concloure que, si bé és cert que els fets constatats per inspectors o funcionaris de l'Administració gaudixen de la presumpció de veracitat, no ho és menys que els ciutadans poden presentar tots aquells elements de prova que consideren adequats per a desvirtuar aquella presumpció.

En el cas que ens ocupa, l'autora de la queixa afirmava que el referit habitatge sí que constituïx el seu domicili habitual i permanent, i aportava les declaracions jurades de 30 veïns que ratifiquen la seua postura. Per contra, respecte dels fets constatats pels funcionaris de policia o inspectors, esta institució no va tenir accés al contingut d'estes actes o diligències de visita a l'habitatge per a comprovar a quina hora i quantes visites d'inspecció es van fer al domicili de l'autora de la queixa.

Esta institució va considerar, i així ho va fer constar en la resolució emesa, que era important conèixer l'hora en la qual es van produir estes visites, perquè l'absència de l'ocupant de l'habitatge podria estar justificada per la necessitat d'acudir al seu lloc de treball. Així mateix, per a acreditar el fet que l'habitatge ja no constituïx el seu domicili habitual, no resultaria suficient efectuar una sola visita d'inspecció, sinó que seria necessari anar-hi diversos dies diferents i en franges horàries també distintes.

Així les coses, esta institució va considerar, tenint en compte que la Conselleria no ens havia remés el contingut d'estes actes o diligències d'inspecció per a comprovar quantes visites es van efectuar i en quina franja horària, que les declaracions jurades de 30 veïns acreditaven que l'autora de la queixa tenia el seu domicili habitual i permanent en l'habitatge de referència, per la qual cosa no resultaria escaient continuar amb el procediment de desnonament iniciat.

En virtut de tot el que hem dit abans, considerem oportú recomanar a la Conselleria de Medi ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Institut Valencià de l'Habitatge, SA) que disposara l'arxivament del procediment del desnonament iniciat, en haver acreditat l'autora de la queixa la seua residència habitual i permanent en l'habitatge de referència.

La comunicació remesa per la Conselleria implicada, en què ens informava de l'arxivament de l'expedient de desnonament, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

En l'any 2009 van accedir a la institució un total de 301 queixes en matèria ambiental, una xifra que representa un augment important en comparació amb les 164 queixes presentades pels ciutadans en 2008.

El problema que més queixes ha suscitat és la contaminació acústica, ja siga la que prové dels espais o les instal·lacions públiques, ja siga la que generen els establiments privats amb ambientació musical o sense, com també altres fonts puntuals de diversa índole en què s'han reproduït les problemàtiques habituals.

Hem tornat a incidir en la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor el règim de la llicència ambiental, i això quant a exigir que el tinguen els titulars dels establiments i que es desenvolupen les potestats d'inspecció, imposició de mesures correctores i sancions corresponents en cas d'incompliments.

Cal no oblidar que este tipus d'autoritzacions tenen una naturalesa operativa o reglamentària i que, en conseqüència, poden ser actualitzades quan calga.

També és important tenir en compte els impactes derivats de determinades activitats de caràcter industrial, productores d'emissions, com també la temàtica recurrent de les antenes de telefonia mòbil que han motivat la intervenció d'esta institució en diverses ocasions.

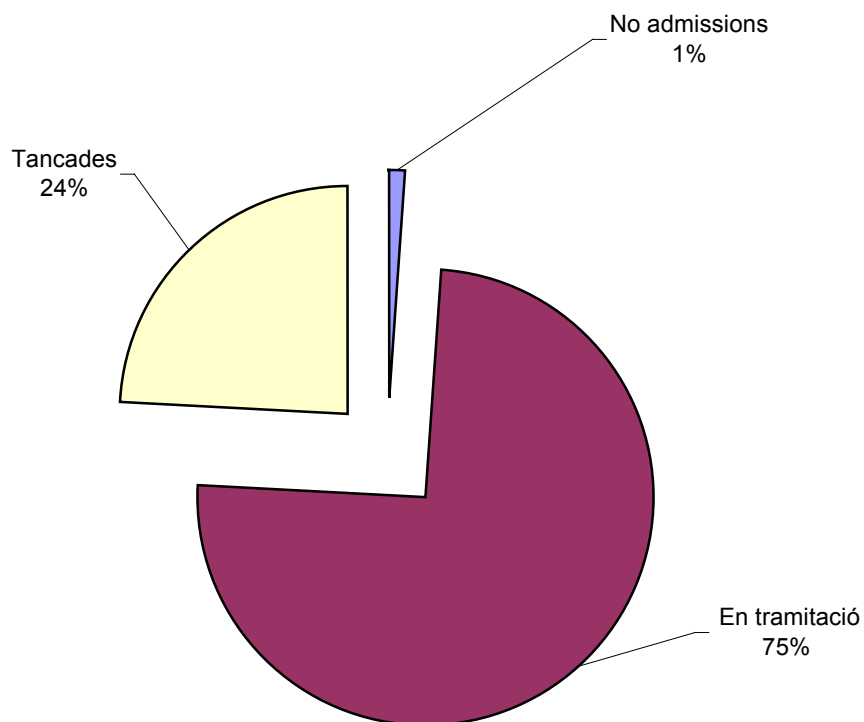
En els epígrafs següents analitzem altres problemàtiques interessants, com ara les dificultats que tenen alguns ciutadans, particularment els col·lectius de defensa dels béns ambientals, a l'hora d'accedir plenament a la informació ambiental que necessiten per a exercir la seua important funció. Les queixes atenen tant al fet que no els contesten les sol·licituds que han presentat, com al fet que quan els subministren la informació, siga de manera parcial i insuficient.

Per acabar, hi donem compte del seguiment que hem dut a terme de les queixes que, després d'haver-se acceptat formalment la recomanació o el suggeriment que va fer esta institució, els seus efectes eren il·lusoris i no efectius per a la ciutadania, perquè en la realitat no s'estaven complint.

2. Medi ambient

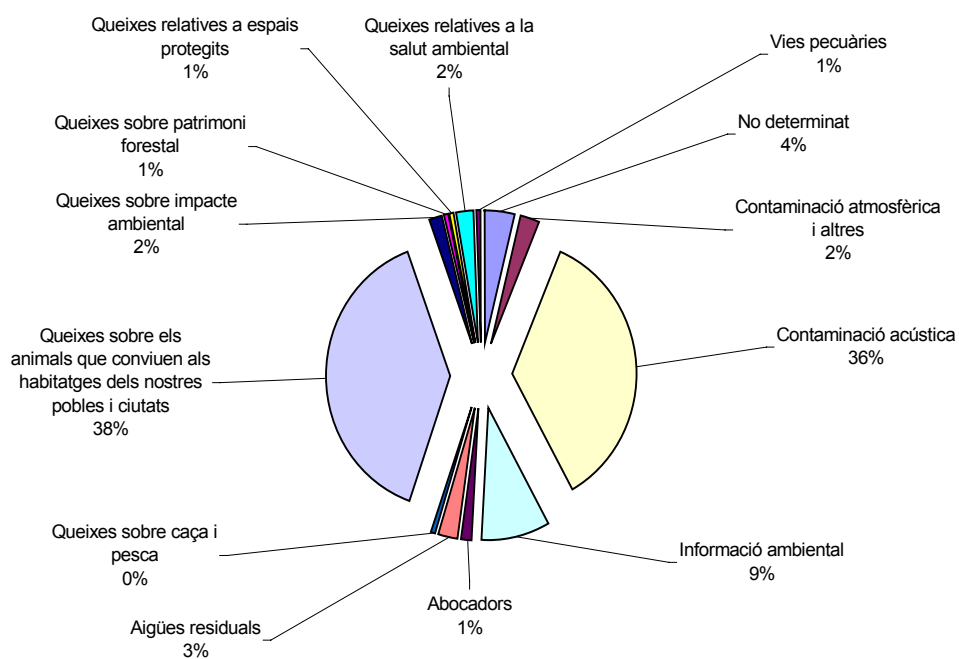
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	3	0,98%
En tramitació	224	74,75%
♦ <i>En tràmit normal</i>	224	74,75%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	74	24,26%
♦ <i>Per solució</i>	38	12,46%
♦ <i>Se solucionarà</i>	7	2,30%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	10	3,28%
♦ <i>Altres motius</i>	2	0,66%
♦ <i>Resolucions</i>	17	5,57%
• Acceptades	14	4,59%
• No acceptades	3	0,98%
Total queixes	301	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Medi Ambient	Queixes
Queixes sobre els animals que conviuen als habitatges dels nostres pobles i ciutats	118
Contaminació acústica	107
Informació ambiental	27
No determinat	12
Aigües residuals	8
Contaminació atmosfèrica i altres	7
Queixes relatives a la salut ambiental	6
Queixes sobre impacte ambiental	5
Abocadors	4
Queixes sobre patrimoni forestal	2
Queixes relatives a espais protegits	2
Vies pecuàries	2
Queixes sobre caça i pesca	1
Total Medi Ambient	301



3. Contaminació acústica

Seguidament donem compte de les queixes més interessants tramitades en l'any 2009 sobre esta temàtica, relatives a sorolls procedents d'activitats com ara les instal·lacions i activitats que es generen en l'espai públic municipal; l'activitat lúdica —festes patronals, etc.—; el trànsit rodat i altres mitjans de comunicació, i els establiments amb ambientació musical i activitats mercantils diverses, com també d'altres fonts de contaminació acústica.

La queixa núm. 080823, relativa a molèsties per contaminació acústica per servicis municipals de neteja. Tots els dies, en horari de 5 a 8 del matí, la promotora de la queixa suporta una sèrie de sorolls excessius, causats per l'equip municipal de neteja i, en concret, per un camió de corrons, un treballador municipal dotat d'un "aparell d'aire amb tub" i pels camions per a la recollida dels contenidors de reciclatge, atés que els operaris no adopten cap mesura per a reduir les molèsties generades ni respecten l'horari fixat per la normativa municipal com de descans dels ciutadans (de 22 hores a 8 hores).

Davant això, esta institució va formular a l'Ajuntament de Sax la recomanació que els servicis tècnics municipals feren una visita d'inspecció al domicili de la interessada amb la finalitat de realitzar un mesurament sonomètric que permeta determinar el compliment, per part dels servicis municipals de neteja, de la normativa sobre prevenció de la contaminació acústica, com també l'horari de descans ciutadà.

L'Ajuntament de Sax va acceptar les recomanacions i vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

En l'expedient núm. 082263, relatiu als sorolls provocats per instruments acústics al parc Lo Morant, el promotor de la queixa denunciava que al costat d'este parc un grup de persones pertanyents al Centre Social de Verge del Remei realitzen les seues pràctiques amb instruments acústics (tambors), pel que sembla amb autorització municipal.

En principi, esta autorització s'estén als dimarts, dijous i dissabtes, però els participants incomplixen sistemàticament estes condicions i toquen pràcticament tots els dies de la setmana.

Una vegada conclosa la investigació, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que verificara el nivell d'emissió acústica que produïx l'activitat denunciada, i que adoptara, en cas de superar els estàndards establits en la legislació acústica valenciana, les potestats corresponents i que suspenguera l'activitat desplegada o adoptara les mesures correctores necessàries per a evitar les molèsties generades.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar les recomanacions i vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

Igualment, la queixa núm. 090035, referent a contaminació acústica generada pel soroll de les campanes de l'església, en la qual s'havien denunciat davant l'Ajuntament d'Algemesí, sense èxit fins a hores d'ara, les molèsties sonores que suporta al seu habitatge pel soroll de les campanes de l'església.

Després del seu estudi, esta institució va considerar escaient suggerir a l'Ajuntament d'Algemesí que, en aplicació del principi de proporcionalitat, s'efectue un mesurament sonomètric des de l'interior de l'habitatge de l'autor de la queixa quan les campanes estiguen voltejant en la seua màxima intensitat, a fi de comprovar el respecte dels nivells sonors fixats per la Llei valenciana 7/2000, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica i, en cas de superació dels nivells, que s'adopten les mesures necessàries per a pal·liar o reduir en la mesura que siga possible la reiteració, durada i intensitat del volteig de les campanes.

Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament va acceptar el suggeriment que li vam fer des d'esta institució.

Per altra banda, dins de les queixes incloses en este epígraf, i que porten causa de la contaminació acústica generada per instal·lacions o activitats que es desenvolupen en l'espai públic, escau ressenyar la queixa núm. 091175 en la qual el promotor indicava que, com a conseqüència de la instal·lació d'un complex per a la pràctica del *Skate* a la plaça (parc de la Mayorazga) on viuen, com que esta instal·lació és una activitat molesta, estan patint contínues i greus molèsties, i malgrat les reiterades queixes presentades davant l'Ajuntament de Vila-real, este no les havia ateses ni havia adoptat cap mesura encaminada a resoldre el problema suscitat.

Esta institució, en el present supòsit, va fer les següents recomanacions a l'Ajuntament de Vila-real:

- Que adoptara les mesures necessàries per a reduir "realment" al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei 37/2003, del soroll, i el seu reglament d'aplicació, constituït pel RD 1367/2007, de 19 d'octubre, i per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, referent a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.
- Com que es tracta d'una activitat que genera contaminació acústica, que considerara el seu cessament fins que este defecte es resolguera i el nivell sonor assolisca els objectius de qualitat acústica establits en la normativa vigent.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Vila-real els pronunciaments efectuats.

Dins de les queixes de contaminació acústica que porten causa de la realització d'actes lúdics o festius, donem compte de la queixa núm. 071697 en la qual es va tractar sobre la problemàtica generada per un casal faller a la ciutat de València.

El referit casal provocava, segons el parer de l'interessat, sorolls constants perquè no estava degudament insonoritzat. Hi eren freqüents les reunions d'un nombre considerable de persones fins a ben avançada la nit, amb el que això implica, no solament per l'avalot que estes provoquen, sinó també pel soroll derivat del moviment de cadires, taules, etc.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, vam recomanar a l'Ajuntament de València que extremara les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns.

L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat per part de l'Ajuntament de València els pronunciaments efectuats.

Remarquem igualment la queixa núm. 082037, relativa a molèsties acústiques per concentració de joves (botellot), en la qual el promotor de la queixa va denunciar davant esta institució que la seua família està suportant reiteradament les molèsties provocades per la concentració de joves en activitats d'oci que tenen lloc a l'entorn d'un pub, fins a altes hores de la matinada, i que ha denunciat este fet en diverses ocasions mitjançant telefonades al 092 i que, unes vegades acudixen a solucionar el problema puntualment i d'altres no. Davant això, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de València que es valorara la conveniència d'incrementar la vigilància policial a la zona a fi d'eliminar o disminuir les molèsties generades a altes hores de la matinada a la via pública.

L'Ajuntament de València va acceptar les recomanacions i vam concloure les nostres actuacions.

En la queixa 083454 que analitza la contaminació acústica generada per focs artificials a la Ciutat de les Arts i les Ciències, en la qual l'autor de la queixa manifesta a esta institució que ha denunciat reiteradament davant l'Ajuntament de València les molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència dels focs artificials que tenen lloc a la Ciutat de les Arts i les Ciències qualsevol dia de la setmana.

Una vegada conclosa la investigació, considerarem escaient recomanar a l'Excm. Ajuntament de València que continuara adoptant totes les mesures que considerara necessàries a fi de garantir al màxim possible el dret al descans nocturn de les persones. L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat per part de l'Ajuntament de València els pronunciaments efectuats.

En la queixa núm. 091875 vam abordar novament el tractament de la contaminació acústica generada per un altre casal faller, en la qual l'autor de la queixa manifesta que ha denunciat reiteradament davant l'Ajuntament de l'Eliana les insuportables molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència de l'activitat desenvolupada al casal faller.

Vam acabar la investigació després que l'Ajuntament de l'Eliana acceptara la nostra recomanació que s'adoptaren les mesures oportunes per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques causades pel casal faller.

La queixa núm. 080246 aborda una temàtica que sol presentar-se de manera recurrent i afecta dues qüestions habitualment connectades, com són els problemes relatius al soroll d'establiments i a l'incompliment d'horaris de tancament.

En concret, es denunciava que en els baixos de la comunitat de propietaris que representa, hi ha un local dedicat a discoteca que, segons sembla, no disposa de llicència i incomplix els horaris de tancament com també l'aforament permés, i tot això de manera sistemàtica.

Els veïns estan sotmesos a una forta contaminació acústica. Hi ha atestats de la Policia Local de Teulada que ho acrediten. L'interessat denuncia la inactivitat de les administracions implicades en relació amb esta problemàtica.

Una vegada acabada la corresponent tramitació de l'expedient de queixa, vam efectuar les següents recomanacions:

- A l'Ajuntament de Teulada: que comprovara que el funcionament de l'activitat s'ajusta a la llicència per a café-teatre i si s'hi observa un funcionament no autoritzat perquè excedix els termes de la llicència, li recordàvem el deure legal d'obrir expedient sancionador per infracció de la normativa sobre activitats i espectacles i, així mateix, que practicara inspecció per avaluar si el funcionament de l'activitat produïx molèsties, tot efectuant-hi un mesurament sonomètric, com també fent una avaluació tècnica de les condicions d'insonorització del local. I, si esqueia, que imposara mesures correctores per garantir les condicions ambientals i el grau de seguretat de la instal·lació o activitat objecte de llicència, i que efectuara un seguiment de l'activitat per verificar el compliment dels horaris de tancament i aforament, i si s'hi acreditaven incompliments, que efectuara les denúncies corresponents.

- A la Conselleria de Governació: que fera un seguiment de l'activitat en coordinació amb l'Ajuntament i que obrira un expedient sancionador si s'acreditaven incompliments en matèria d'horaris i aforament.

Vam resoldre el tancament del present expedient sense que la nostra recomanació haguera estat acceptada per l'Ajuntament de Teulada, encara que sí per la Conselleria de Governació, i els vam informar que esta queixa seria inclosa en l'Informe anual a les Corts.

En l'expedient núm. 091008 vam tractar la contaminació acústica produïda per exercici d'activitat musical sense llicència municipal, en la qual el promotor de la queixa denunciava davant esta institució que en un establiment es duïen a terme diàriament espectacles consistents en revetles o actuacions de música a l'aire lliure, sense llicència, a una terrassa confrontant al seu habitatge, i que causaven molèsties per contaminació

acústica al veïnat, i especialment a l'interessat perquè era l'habitatge més contigu a este establiment. Estes molèsties li causen un greu perjudici en el plànol psíquic, ja que li produïxen tensió psíquica, amb l'alteració de l'habitual assossec, de l'equilibri psicològic i de la tranquil·litat d'ànim.

Vam tramitar l'expedient de queixa i l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert va acceptar les nostres recomanacions, que exposem a continuació:

- Que adoptara les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica. I com que l'activitat que provoca les molèsties acústiques, fruit de la present queixa, és una activitat considerada molesta i en els seus excessos insalubre, seguisca adoptant les mesures necessàries per evitar les molèsties acústiques referides, fins i tot la clausura, i que si arriba el cas, garantisca el compliment de l'horari de tancament de l'establiment.

- Que efectue, d'ofici, atés el caràcter de tracte successiu que tenen este tipus de llicències ambientals, un seguiment estricte de les activitats, amb obertura dels expedients sancionadors que escaiguen si s'hi produïxen incompliments respecte de la normativa que les empara i, en este sentit, li recordarem el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica i incompliment d'horaris, sempre que s'acredite la superació de nivells acústics legals mitjançant la realització de mesuraments sonomètrics, i que remeta les actuacions a la conselleria competent en cas que l'assumpte excedisca la seua competència.

D'altra banda, en la queixa 083870 vam veure novament el problema que genera la contaminació acústica i l'incompliment d'horaris de tancament en un establiment amb ambientació musical. En la queixa es denunciava que als baixos del seu domicili funciona un bar tipus pub amb ambientació musical que no té les condicions d'insonorització necessàries, i que incomplix els horaris de tancament establits. Ha denunciat els fets, individualment, i en unió amb altres veïns, en reiterades ocasions, però l'ajuntament no els ha donat cap contestació i tampoc ha intervingut per a solucionar el problema.

L'Ajuntament d'Alzira va acceptar les nostres recomanacions i vam posar fi a l'expedient de queixa:

- Que adoptara les mesures necessàries per a reduir "realment" al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i que es garantira el compliment de l'horari de tancament de l'establiment.

- Que fera, d'ofici, un seguiment estricte de l'activitat, amb obertura dels expedients sancionadors que escaiguen si es produïxen incompliments respecte de la normativa que

l'empara. I li vam recordar el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica i incompliment d'horaris.

En la queixa núm. 083604, vam veure el problema de la contaminació acústica generada per diverses fàbriques situades als voltants del carrer Musso, on els promotors de la queixa ens expressen que les recomanacions de data 11 d'abril de 2008, emeses per esta institució en l'anterior expedient de queixa núm. 071750 no s'estan complint per part de l'Ajuntament de Sant Antoni de Benaixeve, ja que, segons ens diuen, encara no s'han col·locat les barreres acústiques.

Les recomanacions que vam emetre amb data 11 d'abril de 2008 van ser les següents: “(...) considerem escaient recomanar a l'Ajuntament de Sant Antoni de Benaixeve que, sense més demora, i amb caràcter urgent, tenint en compte el dilatat període de temps (més de 8 anys) que duen suportant injustament els veïns la contaminació acústica generada per les indústries existents a la zona, s'ordene als titulars de les empreses la ràpida adopció de les mesures correctores que siguen necessàries per a eliminar els sorolls i que, així mateix, es col·loquen, immediatament, les barreres acústiques que s'adapten adequadament a l'entorn”.

Davant això, una vegada examinada la documentació que ens va ser remesa per l'ajuntament, vam tornar a recomanar-li que seguís adoptant totes les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques denunciades i garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i que dispose la col·locació d'unes barreres o pantalles acústiques que s'adapten adequadament a l'entorn, tal com ja es va recomanar per esta institució amb data 11 d'abril de 2008.

L'Ajuntament va acceptar els pronunciaments i vam concloure l'expedient.

D'altra banda, vam analitzar també la queixa núm. 071153 de contaminació acústica produïda per un quiosquet, en la qual els autors denunciaven que, com a veïns de la platja nord de Torreblanca, suporten diàriament el funcionament d'un quiosquet situat al lloc indicat que té un ambient musical estrident i que incomplix reiteradament l'horari de tancament, i per això ens van exposar estos fets mitjançant un escrit dirigit a l'Ajuntament de Torreblanca sense que hagen obtingut cap resposta ni solució a la problemàtica descrita.

L'Ajuntament de Torreblanca va acceptar les nostres recomanacions que adoptara totes les mesures que considerara escaients per a eliminar els sorolls generats pel quiosquet i complir l'horari de tancament.

Donem compte de la queixa núm. 060341, relativa a contaminació acústica, incompliment d'horaris i incompliment de l'obligació de resoldre, en la qual l'autora de la queixa denuncia que, des de fa temps, suporta al seu domicili unes greus molèsties generades pel funcionament de la maquinària existent en una indústria d'envasos, situada enfront del seu habitatge; que l'horari de funcionament de l'activitat era

totalment indiscriminat i que l'administració municipal no se li feia lliurament de la documentació sol·licitada, ni s'adopta cap resolució en relació amb els diversos escrits que s'hi havien presentat.

Després de la seua corresponent tramitació, vam recomanar a l'Ajuntament d'Enguera que verificara tant l'adequació urbanística de la instal·lació com el compliment de tots els requeriments ambientals, especialment en matèria de contaminació acústica, abans d'autoritzar l'obertura i el funcionament de l'activitat, i que si escau activara la clausura d'esta activitat ja que no tenia la preceptiva llicència, i que impedira estos usos mentre no s'obtinguera la corresponent llicència ambiental i de funcionament.

Així mateix, també vam recordar a l'Ajuntament d'Enguera el deure legal d'obrir expedient sancionador contra l'activitat per funcionar sense la preceptiva llicència municipal, el deure legal de donar contestació expressa a la interessada en relació amb el contingut dels escrits reiteradament presentats davant aquella administració municipal i de pronunciar-se sobre el que se sol·licita i, finalment, el deure legal d'escometre les actuacions urbanístiques que resulten pertinents per a crear el sòl industrial que resulte pertinent per a traslladar fora del nucli urbà este tipus d'activitats que són, sens dubte, molestes, insalubres, nocives i perilloses.

Malgrat l'acceptació formal de les nostres recomanacions, l'autora de la queixa ens va manifestar que no s'estaven complint en la realitat.

Davant això, hem manifestat a l'Ajuntament d'Enguera que l'acceptació de la recomanació no pot constituir una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, sinó que han de materialitzar-se a fi de tutelar i protegir els drets fonamentals i per això li tornem a demanar que duga a terme la recomanació que vam fer al moment oportú. L'expedient es troba actualment en tràmit.

Per altra banda, la queixa núm. 070995, relativa a la contaminació acústica generada per instal·lacions ferroviàries al carrer Campos Crespo núm. 82 a 104 de València, va donar lloc que es recomanara a l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Infraestructures i Transport (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) que, en l'àmbit de les seues respectives competències, es disposara la immediata i urgent col·locació de pantalles acústiques per a reduir al màxim els sorolls generats pel trànsit ferroviari existent a la zona on s'adoptara un pla de millora de qualitat acústica.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de València els pronunciaments efectuats.

La contaminació acústica associada al trànsit ha arribat igualment a la institució, i sobre això podem esmentar la queixa núm. 082148, en la qual es planteja la contaminació acústica generada pel pas de vehicles pesats i es denuncia que als voltants de l'habitatge del promotor de la queixa, a Vilamarxant, s'ha construït un polígon industrial i, com a conseqüència d'això, els camions que hi acudixen, amb la finalitat d'evitar la travessia pel centre urbà, solen circular per este carrer i generalment ho fan a gran velocitat.

Esta institució va considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de Vilamarxant que seguís adoptant les mesures que considere necessàries per a regular els usos de les vies per les quals transiten els vehicles pesats amb l'objecte de reduir al màxim les molèsties existents en l'actualitat i que es valore la conveniència d'elaborar un Pla de millora de qualitat acústica, previst en l'art. 53 de la Llei valenciana 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, i tot això, amb independència del manteniment de la vigilància policial a la zona.

L'Ajuntament de Vilamarxant va acceptar la nostra recomanació i vam tancar l'expedient.

Donem compte també de la queixa núm. 083453 sobre les molèsties generades per estacionament de camions de gran tonatge que realitzen operacions de càrrega i descàrrega a la via pública —av. Vilella—, i en la qual es denuncia que s'han indicat reiteradament a l'Ajuntament de Sueca, sense èxit fins a hores d'ara, les molèsties sonores que experimenta injustament al seu habitatge, com a conseqüència de l'estacionament de camions de gran tonatge i la realització d'operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies que s'hi fan per l'existència d'un magatzem de fruites.

Una vegada concloua la investigació, vam recomanar a l'Ajuntament de Sueca que adoptara les mesures que considerara necessàries per a regular els usos de la via on estacionen els camions de gran tonatge i realitzen operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies amb l'objecte de reduir al màxim les molèsties acústiques existents en l'actualitat i evitar les perilloses maniobres per als vianants que s'hi fan com també l'ocupació indeguda de les voreres pels vehicles.

L'Ajuntament de Sueca va acceptar els nostres pronunciaments i, en conseqüència, vam tancar l'expedient.

Reflectim també la queixa núm. 083184, en la qual es denuncia que al carrer existix un límit de velocitat de 30 km/hora que ningú no respecta. Hi ha un semàfor intermitent que no servix de res, ja que mai no es posa en roig. A més, hi ha un pas elevat que produïx frenades i accelerades, de manera que agreuja les molèsties per soroll, i per això es reclama més control policial a la zona i les mesures necessàries per a evitar l'excés de soroll i velocitat dels vehicles.

En este sentit, vam dirigir a l'Ajuntament de l'Eliana les següents recomanacions:

- Que adoptara les mesures necessàries per a reduir “realment” al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica.
- Que s'articularen els mecanismes de participació, com ara el dret a la consulta, el dret a la iniciativa, el dret de participació ciutadana per a fomentar la interacció entre el

govern municipal i la ciutadania, com a fenòmens distints i contraposats a la gestió tradicional dels interessos generals basats en relacions de jerarquia entre qui governa i els governats, a fi d'evitar la imposició unilateral i establir una relació bilateral, interactiva en la qual compten les persones, els ciutadans, ja siga individualment o associats, que passen a ser també protagonistes actius en la gestió dels servicis públics, i que davant estos mecanismes de participació pública s'afronte la solució de la present queixa.

L'Ajuntament de l'Eliana va acceptar els pronunciaments i vam tancar l'expedient.

4. Informació ambiental

Els expedients que segueixen tracten la problemàtica de l'accés dels ciutadans, especialment col·lectius de defensa d'interessos ambientals, a la informació d'esta naturalesa disponible en els expedients i arxius administratius.

Les queixes en matèria d'informació ambiental s'han resolt en termes generals de manera satisfactòria al llarg de la tramitació dels expedients, sense que s'haja hagut d'arribar, en la majoria d'ells, a dictar resolució. No obstant això, en alguns casos ha calgut efectuar determinats pronunciaments per a garantir l'accés íntegre a la informació ambiental.

Així, podem donar compte de la queixa núm. 071065, relativa a la sol·licitud a l'Ajuntament d'Alcoi de diversa informació sobre les antenes de telefonia mòbil i altres instal·lacions de telecomunicacions existents en el terme municipal, però fins a hores d'ara no hem rebut cap contestació motivada i completa respecte de les vuit qüestions que es demanaven. En esta queixa vam considerar escaient recomanar a l'ajuntament que dictara resolució expressa, motivada i congruent en contestació a totes les qüestions sol·licitades per l'associació ecologista autora de la queixa.

L'expedient es va tancar en haver-se acceptat els pronunciaments efectuats per este ajuntament.

En la queixa núm. 083607 es demanava accedir a determinada informació ambiental, en concret, la relativa a quines eren les actuacions previstes en la pista d'accés al Racó de Bonaventura, però no s'havia rebut cap contestació.

Vam resoldre recomanar a l'Ajuntament d'Alcoi el compliment del deure legal de resoldre, en el termini màxim de 2 mesos, les sol·licituds d'informació mediambiental presentades pels ciutadans, i a facilitar igualment la documentació ambiental sol·licitada i, en este sentit, també li vam suggerir que remetera al formulant de la queixa una còpia del projecte d'infraestructures per a adaptar i comptabilitzar la via ciclista amb el camí sobre el qual es pretenia escometre les actuacions previstes en la pista d'accés al Racó de Bonaventura.

L'Ajuntament d'Alcoi va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

Per altra banda, en la queixa núm. 090502 es deia que amb data 18/11/2008 es va presentar un escrit davant l'Ajuntament d'Alcoi i es va demanar determinada informació, relativa al compliment de les recomanacions emeses per esta institució i acceptades per l'Ajuntament en la queixa núm. 070440, sense que això s'haguera portat a terme. Per això vam recomanar el compliment del deure legal de resoldre, en el termini màxim de 2 mesos, les sol·licituds d'informació mediambiental presentades pels ciutadans, i de facilitar igualment la documentació ambiental sol·licitada; en este sentit, també vam suggerir que es remetera al promotor de la queixa còpia de l'informe de data 10/03/2008, emés pel director del Museu Arqueològic municipal.

Ara bé, pel que fa a esta queixa, hem de dir que vam haver de requerir l'Ajuntament perquè l'acceptació de la recomanació no constituïra una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, sinó que es materialitzara per tutelar i protegir els drets fonamentals; per això, li vam reiterar que es lliurara al promotor de la queixa l'informe de data 10/03/2008, emés pel director del Museu Arqueològic municipal.

L'Ajuntament d'Alcoi va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

5. Salut ambiental

La problemàtica relacionada en este epígraf és diversa i s'hi aborden principalment els efectes produïts en el medi ambient amb incidència directa en la salut de les persones, normalment com a conseqüència d'activitats industrials o instal·lacions amb incidència massiva en la població.

En la queixa núm. 091541, la promotora manifestava que sota el seu habitatge existix un restaurant que genera molèsties als veïns per fums i olors, ja que l'extracció es fa directament a la via pública i penetra a l'edifici i els habitatges, i en concret a casa seua.

L'Ajuntament d'Altea va acceptar la nostra recomanació que no permetera el funcionament del local que està generant molèsties i no té la preceptiva llicència d'obertura i que, en qualsevol cas, ordenara les mesures correctores necessàries per a evitar les molèsties acústiques i les olors que injustament està experimentant l'autor de la queixa, i que vigilara el compliment de l'horari de tancament; en conseqüència, vam tancar la queixa.

Donem compte igualment de la queixa núm. 090415 i 090503 acumulada, relativa a la retirada d'antena de telefonia mòbil situada als voltants del col·legi públic Miguel de Cervantes d'Elx. Els autors de la queixa manifestaven que l'antena de telefonia mòbil encara no ha estat retirada a pesar de les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana el 12 de juny de 2007 i del compromís municipal adoptat en l'escrit de data 15 de novembre de 2007.

Davant estos fets, vam tornar a recomanar a l'Ajuntament d'Elx que acordara la retirada de l'antena de telefonia mòbil que es troba a menys de 100 metres del col·legi i la traslladara a una altra zona on es respecten les prescripcions de l'ordenança municipal, sota prevenció que, en cas d'incompliment, s'imposaren multes coercitives i s'acordara l'execució subsidiària per l'Ajuntament a costa de l'obligat.

L'Ajuntament d'Elx va exposar els motius per a no acceptar la nostra recomanació i, en conseqüència, no va ordenar la retirada de l'antena de telefonia mòbil.

Finalment, en la queixa núm. 071249, referent a la contaminació atmosfèrica provinent de dipòsits a orri al port d'Alacant, es denunciava que en estes instal·lacions portuàries es depositen diàriament mercaderies a orri que queden amuntonades durant dies; segons sembla, es tracta de carbó, cement, arenes i d'altres.

Estos depòsits generen greus problemes de contaminació atmosfèrica quan fa vent, ja que es formen grans columnes de pols i partícules en suspensió.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació en el sentit de realitzar els tràmits necessaris a fi de regularitzar l'activitat perquè esta obtinga la corresponent llicència ambiental, en la qual s'establiran les condicions de funcionament més adequades per a evitar o minimitzar els impactes en la qualitat l'aire i, igualment, portar a terme un seguiment de les citades activitats per a garantir, en coordinació amb l'autoritat portuària, que el seu desenvolupament es faça amb les màximes garanties ambientals

6. Abocadors

El principal problema relacionat amb els abocadors sol tenir a veure amb la seua localització, sempre discutida, com també amb la seua gestió, que ha de ser extremadament correcta per a evitar molèsties i incomoditats als ciutadans.

En l'any 2009, hem investigat l'existència d'un abocador no autoritzat de grans dimensions a la parcel·la cadastral núm. 25 del polígon 36 de la partida Horna Alta, paratge Coves de Mira de Novelda —queixa núm. 081779—, on s'està realitzant persistentment el buidatge i posterior farciment d'una sèrie d'antics amargenaments agrícoles, i s'hi empren ingents volums d'abocaments de diversa naturalesa i característiques, no catalogats (segons s'afirma, des de residus sòlids urbans fins a inerts, restes agrícoles, materials de construcció, olis, residus tòxics peril·losos, etc.).

Vam fer diverses diligències d'investigació i vam efectuar a l'Ajuntament de Novelda les següents recomanacions:

- Decretar la clausura de l'activitat d'abocador que s'està realitzant de manera incontrolada, i sense ajustar-se a la legalitat vigent (Reial decret 1481/2001, de 27 de

desembre, pel qual es regula l'eliminació de residus mitjançant depòsit en abocador, com a transposició de la Directiva comunitària 1999/31/CE, del Consell, de 26 d'abril), com a mínim des de l'any 2003, amb la total permissivitat de l'administració municipal.

- Executar, mitjançant els mitjans d'execució forçosa que preveu la llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, els actes administratius definitius que haja dictat en relació amb l'objecte d'esta queixa.

- Incoar el corresponent expedient de restabliment de la legalitat urbanística i ambiental vulnerada i reposar els béns afectats al seu estat originari previ a l'actuació contrària al dret.

L'Ajuntament de Novelda, va acceptar la recomanació efectuada per esta institució i va ordenar el tancament de l'abocador no autoritzat en el termini de quinze dies, i per això vam tancar l'expedient.

Per altra banda, els autors de la queixa núm. 071345 havien sol·licitat davant l'Ajuntament de Peníscola la neteja de la parcel·la confrontant al seu habitatge, la qual es trobava en un lamentable estat de conservació i amb unes deficientes condicions higienicosanitàries provocades per l'acumulació d'abocaments —brossa i enderrocs—, matolls i brutícia que afavorix la proliferació d'insectes i el risc d'incendi.

Davant això, esta institució va considerar adequat recomanar a l'Ajuntament de Peníscola que adoptara les mesures necessàries per a assolir que la parcel·la es mantinga neta i en adequades condicions higienicosanitàries i que eliminara qualsevol risc d'incendi.

L'Ajuntament de Peníscola va acceptar la nostra recomanació i vam tancar l'expedient.

7. Aigües

Els problemes relacionats amb este epígraf tenen a veure, atenent a l'àmbit competencial autonòmic i local que ens correspon, amb la prestació dels servicis de proveïment i sanejament o depuració de les aigües residuals. Es tracta de servicis locals, si bé en alguns trams apareix l'Administració autonòmica com a garant de la seua prestació.

En la queixa núm. 090994, referent a la ubicació inadequada de depuradores causants de contaminació acústica i afecció a la salut i benestar públic de les persones, els promotors s'oposen a l'emplaçament i la ubicació de les depuradores d'aigües residuals instal·lades a l'interior de la urbanització Verge de Montserrat, situada a Montserrat, pel soroll que produïxen les depuradores en el seu funcionament i la mala olor que desprenen, el que implica un important pèrdua de la qualitat de vida dels qui habiten els habitatges més pròxims, el que podria arribar a significar, fins i tot, una eventual afecció a la salut de les persones que suporten este soroll, com també pels possibles agents

contaminants que en provenen, els quals poden afectar igualment a la salut i el benestar públic de les persones.

En el present cas, esta institució va considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de Montserrat que reconsiderara la ubicació de les depuradores de la urbanització Verge de Montserrat i, en tractar-se d'una activitat fabril d'intensitat 3-4, que no foren situades en el sòl urbà residencial, i menys en una zona verda, la finalitat urbanística de la qual no és albergar infraestructures urbanes, sinó crear espais per a l'esplai, increment i millora de la qualitat de vida de la ciutadania.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant la contestació que poguera efectuar l'ajuntament a la recomanació portada a terme per esta institució.

Igualment, escau ressenyar la queixa núm. 092713, en la qual una comunitat de propietaris de Guardamar del Segura manifesta que va sol·licitar a este ajuntament que resolguera i regularitzara la situació d'una estació de bombament municipal, construïda pel promotor dins de la parcel·la comunitària (en el recinte de la piscina), però no consta en el registre de la propietat que l'Ajuntament haguera cedit el sòl. A més, estes instal·lacions reben les aigües fecals d'altres urbanitzacions i es troben al descobert, de manera que produïxen molèsties als veïns a causa de les males olors, els mosquits i sorolls procedents de les bombes d'impulsió i, igualment, comporta un risc per als veïns, ja que, de vegades, les portes de la instal·lació es troben obertes.

Respecte d'això, vam considerar adequat dirigir a l'Ajuntament de Guardamar del Segura les següents recomanacions:

- Resoldre expressament els escrits presentats pels promotors de la queixa i motivar el sentit de la resolució, com també decidir totes les qüestions plantejades, tant de forma com de fons.
- Sense més dilacions, traslladar la depuradora, atesa la seua naturalesa jurídica ambiental, ja que es tracta d'una activitat fabril molesta, perillosa, insalubre i nociva.

L'expedient es troba actualment en tramitació.

8. Abocaments

Esta problemàtica té a veure, en termes generals, amb el fet de dur a terme abocaments sense les autoritzacions administratives corresponents, que incidixen de manera perniciosa en el medi ambient urbà o rural.

La queixa núm. 08304, l'assumpte de la qual el constituïx un abocament il·legal de residus, aborda el tractament d'una denúncia presentada davant l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge per la realització d'uns abocaments il·legals en el polígon 3, parcel·les 119 i 120 de la localitat,

i no s'ha imposat la corresponent sanció al responsable ni s'ha ordenat la reposició de la realitat alterada al seu estat anterior.

Davant d'això, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Territori i Habitatge que, en l'àmbit de les seues respectives competències, adoptaren les mesures que consideraren oportunes per a impulsar la tramitació i resolució de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada i sancionador, amb l'objecte d'assolir la reposició de la realitat ambiental alterada al seu estat anterior.

L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat la recomanació proposada per esta institució.

Per altra banda, en la queixa núm. 082555 el promotor demanava informació mediambiental en relació amb els abocaments que s'estan fent a la sèquia del Vic, que discorre pel terme municipal de Gandia.

Així mateix, indicava que, a pesar del temps transcorregut des que havia sol·licitat per primera vegada a l'Ajuntament de Gandia la informació de què es tracta, no n'ha obtingut resposta satisfactòria; únicament, ha rebut un correu electrònic en el qual se li informa sobre un determinat expedient sancionador.

Després de tramitar la queixa esmentada, vam recomanar a l'Ajuntament de Gandia que facilitara a l'autor de la queixa la informació en matèria mediambiental sol·licitada i que realitzara les comprovacions escaients sobre les activitats que es desenvolupen en la franja compresa entre la sèquia Ahuir i la sendera del camí Vell de Cullera i que podrien estar efectuant abocaments il·legals, i que obrira els corresponents expedients sancionadors i garantira la seua connexió a la xarxa general de clavegueram del municipi i, finalment, que resolguera l'expedient corresponent a una mercantil sobre la qual l'Ajuntament ja ha realitzat algunes actuacions.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Gandia la recomanació efectuada per esta institució.

9. Vies pecuàries

La problemàtica principal que s'ha plantejat sobre les vies pecuàries descansa sobre la seua protecció i tutela, fet que exigix que l'administració porte a terme, i en conseqüència, pose en marxa els mecanismes de defensa d'estes vies, mitjançant l'articulació de les mesures legalment establides per a això, com són la investigació d'ofici, la partió i, si escau, la recuperació d'ofici.

En la queixa núm. 082564, relativa a una denúncia sobre possibles afeccions a vies pecuàries de la Comunitat Valenciana com a conseqüència de l'aprovació del II Catàleg del Sistema Viari Valencià, el promotor es va dirigir a esta institució per manifestar que,

mitjançant escrit de data 14 de maig de 2008, havia denunciat presumptes afeccions a diferents vies pecuàries de la Comunitat Valenciana per part del II Catàleg del Sistema Viari Valencià i volia saber quines actuacions concretes d'investigació havia fet la Conselleria per comprovar que el referit catàleg no afectava les vies pecuàries i davant la denúncia que havia realitzat de presumptes infraccions i ocupacions il·legals.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en el termini màxim d'un mes —art. 10.2.c) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, reguladora del dret d'accés a la informació en matèria de medi ambient— dictara resolució expressa, motivada i congruent en contestació a totes les qüestions plantejades per l'associació autora de la queixa, especialment, aquelles que, per error o omissió, no han estat encara respostes —les presumptes infraccions i ocupacions il·legals de les vies pecuàries denunciades.

Vam resoldre el tancament del present expedient sense que la nostra recomanació haguera estat acceptada per Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge.

D'altra banda, convé també destacar la queixa núm. 082586, sobre una possible afecció de la zona 11 del Pla eòlic a la Canyada Reial de Sant Benet a Aiora, en la qual els autors indicaven que havien sol·licitat informació ambiental sobre la possible afecció de la zona 11 del Pla eòlic a la Canyada Reial de Sant Benet a Aiora, i no havien rebut cap contestació fins a hores d'ara.

Davant això, esta institució va considerar escaient suggerir a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que valorara la conveniència d'iniciar un expedient de partió de la via pecuària la Canyada Reial de Sant Benet.

Vam donar per finalitzades les nostres investigacions i vam acordar el tancament de l'expedient de queixa en haver acceptat la Conselleria el nostre suggeriment.

10. Energies renovables

Este tipus d'energies netes són un sector de màxim interès que, sens dubte, ha de ser potenciat per les administracions públiques, si bé la seua implantació ha de realitzar-se amb totes les garanties perquè altres béns ambientals no queden afectats. En esta línia ha intervingut esta institució en els expedients de queixa que s'han sotmés a la nostra consideració i anàlisi.

En la queixa núm. 090307 els promotors sostenien que s'havia produït l'aprovació provisional de la zona 9 del Pla eòlic de la Comunitat Valenciana sense haver donat contestació expressa a les següents al·legacions que havia plantejat sobre els aspectes ambientals, en concret, no haver exposat l'avaluació d'impacte ambiental en tots els ajuntaments afectats; sobre el canvi de la declaració d'utilitat pública d'alguns monts sense acreditar la impossibilitat de situar els aerogeneradors fora d'estos monts d'utilitat

pública, ni establir com a preferència la localització dels parcs a zones sense arbres o que tinguen un escàs interès ecològic; sobre l'aprovació del Pla eòlic sense la prèvia avaluació ambiental estratègica per a la zona 9; l'al·legació relativa que se li va impedir l'accés al pla energètic, i li va crear indefensió; i, finalment, l'al·legació sobre que el Pla va ser redactat per una empresa que no té competència per a elaborar-lo.

Després del seu estudi, esta institució va efectuar a la Conselleria d'Infraestructures i Transports les següents recomanacions:

- Declarar com a zona no apta l'àrea ocupada pel parc eòlic de Juan Navarro per estar inclosa en un espai natural protegit com lloc d'interés comunitari (LIC ÉS5233009 serra de Negrete) i tractar-se d'un àrea d'especial importància per a les aus (IBA-*Important Bird Area*- núm. 157, *Hoces del Turia* i els Serrans).

- Analitzar altres zones més adequades per a albergar infraestructures eòliques amb el menor impacte ambiental possible.

- Portar a terme el deure legal de donar contestació expressa als interessats, en relació amb el contingut dels escrits d'al·legacions presentats davant la Conselleria, i pronunciar-se sobre el que ha sol·licitat de forma motivada i dins dels terminis legalment establits, per a l'eficàcia i eficiència exigibles a tota actuació de les administracions públiques.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat la Conselleria d'Infraestructures i Transport la recomanació efectuada per esta institució.

11. Espais naturals protegits

La protecció dels espais naturals és un factor prioritari, ja que si bé la protecció ambiental ha d'estendre's a tots els àmbits, l'especial fragilitat d'estos espais els fa merèixer un nivell de protecció superior.

En la queixa núm. 071696, relativa a la retirada de torres de transport d'electricitat en el camí que conduïx a la zona recreativa La Balconada d'Alacant i a l'alberg La Melonera, en el terme municipal de Tibi, dins del paisatge protegit de la serra del Maigmo i serra del Sit (Decret 25/2007, 23 de febrer), els promotors de la queixa ens comuniquen que estes torres de transport d'energia elèctrica encara no han estat retirades i que, a més, van ser instal·lades sense declaració d'impacte ambiental favorable en sòl no urbanitzable d'especial protecció.

Una vegada concloses les actuacions d'investigació, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en contestació a l'escrit presentat per l'autora de la queixa, es concreten les actuacions que ha de realitzar per la Conselleria per a aconseguir la retirada definitiva de les torres de conducció d'electricitat instal·lades

en sòl no urbanitzable d'especial protecció i dins del perímetre del paisatge protegit de la serra del Maigmo i serra del Sit (Decret 25/2007, de 23 de febrer).

L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat les nostres recomanacions per la referida Conselleria.

12. Impacte i vigilància ambiental

En este epígraf s'analitzen un grup de queixes que afecten, ara directament el medi ambient en el sentit que causen una important degradació de l'entorn, ara indirectament mitjançant el control mediambiental dels plans i programes que poden incidir sobre el medi ambient.

En la queixa núm. 083754, relativa al programa de vigilància ambiental de les obres d'urbanització del sector Solana 1, els promotors de la queixa indiquen que van sol·licitar a l'Ajuntament d'Alcoi una còpia d'este programa, però no havien rebut cap contestació fins a hores d'ara.

Després de l'estudi i tramitació d'esta queixa, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alcoi que adoptara les mesures necessàries per a redactar i aprovar el programa de vigilància ambiental del sector Solana 1, en compliment dels acords plenaris de data 29 de juliol i 30 de setembre de 2005, i de l'art. 12 de l'esmentat Decret 162/90, de 15 d'octubre, desenvolupat per l'Ordre de 3 de gener de 2005 i que facilitara el seu coneixement a l'associació ecologista autora de la queixa.

Este institució va tancar l'expedient sense que la nostra recomanació haguera estat acceptada per l'Ajuntament d'Alcoi, i el vam informar que en donàriem compte en el present Informe anual a les Corts.

Per altra banda, els autors de la queixa núm. 091164 s'havien dirigit a l'Ajuntament de l'Alqueria d'Asnar per sol·licitar diversa informació en relació amb el programa de vigilància ambiental al que obligava l'estudi d'impacte ambiental publicat en el DOCV 28/02/1997 en relació amb les normes subsidiàries de planejament, sense haver rebut cap contestació fins al moment per part d'este Ajuntament.

Així les coses, vam recomanar a l'Ajuntament de l'Alqueria d'Asnar que facilitara la informació ambiental interessada per l'associació ecologista i que detallara les anualitats de tots els informes elaborats en compliment del programa de vigilància ambiental de les normes subsidiàries de planejament i, si escau, que lliurara una còpia d'estos informes a l'associació autora de la queixa.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de l'Alqueria d'Asnar la recomanació efectuada per esta institució.

Així mateix, la queixa núm. 091479 aborda també el tractament dels programes de vigilància ambiental, en este cas, d'un concret sector de planejament urbanístic, el Sector núm. 7 del sòl urbanitzable industrial del municipi de Sogorb, on els promotors de la queixa, tot i haver sol·licitat diversa informació ambiental en relació amb el Programa de vigilància ambiental del sector núm. 7 industrial, no van rebre cap contestació per part de l'administració municipal. Vam recomanar a l'Ajuntament de Sogorb que facilitara la informació demanda per l'associació ecologista i que detallara les anualitats de tots els informes elaborats en compliment del programa de vigilància ambiental del sector núm. 7 i, si escau, que lliurara una còpia d'estos informes a l'autora de la queixa.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Sogorb la recomanació efectuada per esta institució.

Finalment, en la queixa núm. 092309, relativa al control i vigilància de les declaracions d'impacte ambiental, els autors manifesten que han sol·licitat diversa informació ambiental en relació amb el control i vigilància del compliment de les declaracions d'impacte ambiental relatives a projectes executats en el terme municipal de Vila-real, però que no els ha estat facilitada, i per això recomanem a l'Ajuntament de Vila-real que, respecte de les declaracions d'impacte ambiental la vigilància i control del qual siga competència municipal, facilite la informació ambiental demanada per l'associació ecologista. L'expedient es troba actualment en tramitació.

13. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

En este epígraf donem compte de les actuacions de seguiment efectuades per esta institució en queixes que es trobaven en tramitació l'any passat o que estaven ja tancades i han necessitat la nostra intervenció sobrevinguda.

En la queixa núm. 082170, relativa a contaminació acústica que porta causa d'activitats diverses en zona poliesportiva i locals socials i incompliment de l'obligació de resoldre per part de l'Ajuntament de Montcada, esta institució va recomanar que es realitzara un seguiment continuat a l'activitat de bar restaurant per a verificar que s'ajusta als termes de la seua llicència, i que impedira els usos no autoritzats mitjançant la imposició de mesures cautelars i tramitara, en cas d'incompliment, els expedients sancionadors que corresponguen i així impedira les activitats no autoritzades que puguen desenvolupar-se en l'exterior dels locals que poden resultar especialment molestes.

L'Ajuntament de Montcada va manifestar que acceptava les recomanacions efectuades per esta institució i, en este sentit, afirmava que estava fent un seguiment continuat, i que la Policia Municipal havia visitat diverses vegades el local però que no hi havia detectat cap anomalia, i que va intentar mesurar el nivell de soroll però no va poder perquè a la nit estava tancat el local. Quant a la resta d'activitats no autoritzades, actualment no tenien coneixement que s'estigueren duent a terme, i per al supòsit que arribaren a exercir-se, actuarien d'acord amb la legalitat vigent.

Vam remetre este escrit a la promotora de la queixa i va desvirtuar tot el que es reflectia en l'informe remés per l'Ajuntament de Montcada, en reiterar les seues posicions inicials i sostenir que es realitzaven activitats amb ambientació musical per part del bar o de l'associació que utilitza el poliesportiu i va adverar que es realitzaven activitats distintes a les autoritzades, inclosa l'escola d'estiu que denunciava.

Davant d'això, esta institució va tornar a dirigir a l'Ajuntament de Montcada les següents recomanacions:

- Que adoptara les mesures necessàries per a reduir “realment” al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i com que es tracta d'una activitat que provoca les molèsties acústiques i és molesta, que continue adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques referides, i que garantisca el compliment de l'horari de tancament de l'establiment.

- Que efectuara un seguiment estricte d'este tipus d'activitats, amb obertura dels expedients sancionadors que escaiguen si es produïen incompliments respecte de la normativa que les empara, i li vam recordar el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica i incompliment d'horaris, sempre que s'acredite la superació de nivells acústics legals mitjançant la realització de mesuraments sonomètrics i que remetera les actuacions a la Conselleria competent en cas que l'assumpte excedira la seua competència.

L'expedient es troba actualment tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Montcada la ultima recomanació referida, i no s'ha plantejat cap incompliment per part de l'autora de la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 080583 vam recomanar a l'Ajuntament de Carcaixent que, prèvia comprovació de les condicions d'insonorització del local, acordara les mesures cautelars necessàries per a impedir els usos acústicament insostenibles i que efectuara un seguiment estricte de l'activitat amb l'objecte de verificar que no s'incomplix la legislació en matèria de contaminació acústica, i que obrira els expedients sancionadors corresponents en cas d'incompliment.

No obstant l'acceptació de les nostres recomanacions per l'Ajuntament de Carcaixent, l'autor de la queixa ens va manifestar la persistència de la contaminació acústica, la qual s'havia incrementat a pesar del que havia manifestat el referit ajuntament, i per això esta institució va haver de reiterar les seues recomanacions i expressar que la seua acceptació no constituïra una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, sinó que cal que les recomanacions siguen objecte de materialització per a tutelar i protegir els drets fonamentals.

L'expedient es troba tancat, atés que l'Ajuntament de Carcaixent va tornar a acceptar la recomanació efectuada per esta institució.

Per altra banda, en la queixa 050829 es van analitzar les molèsties generades per activitat de pedrera i planta de preparació de formigó i, en este sentit, els promotors de la queixa denunciaven que encara no havien desaparegut les insuportables molèsties que suportaven als seus habitatges (sorolls, pols, explosions, etc.) com a conseqüència de l'activitat desenvolupada per una pedrera i la planta de preparació de formigó existent en la zona coneguda amb el nom de Lloma Plana, al terme municipal de Montserrat, la qual estava provocant, a més, una important degradació mediambiental de l'entorn i estava afectant seriosament l'àmbit de protecció del castell dels Alcalans (bé d'interés cultural).

Respecte d'esta queixa, vam recomanar a l'Ajuntament de Montserrat i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, dins de l'àmbit de les seues respectives competències i de manera coordinada, incrementaren els seus esforços en l'adopció de totes aquelles mesures que consideren escaients per a eliminar les molèsties denunciades.

L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de Montserrat i de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge.

D'altra banda, la queixa núm. 060151, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament d'Orihuela que adoptara les mesures oportunes per a disminuir o reduir al màxim les molèsties que injustament estan suportant els veïns de la partida de la Murada, com a conseqüència de les intenses olors emanades d'un abocador i de les granges porcines que hi ha allà, ja ha estat acceptada per l'Ajuntament i per això vam posar fi a l'expedient.

Finalment, en l'expedient núm. 060777 es denunciava la utilització d'un nou combustible en el procés d'elaboració de ciment. El combustible està catalogat com a residu tòxic i perillós i la seua incineració podia provocar una alteració substancial de les emissions a l'atmosfera.

Després de l'oportuna investigació, vam considerar escaient recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que emetera un informe específic sobre els efectes i conseqüències de la utilització d'un combustible catalogat com a tòxic i perillós en el procés d'elaboració del ciment, com també sobre el compliment del que disposat l'art. 167 de les normes subsidiàries de Bunyol.

Com que s'havia interposat un recurs contenciós administratiu, vam haver de suspendre la nostra intrvenció per garantir la independència judicial.

II. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2009 s'han presentat davant el Síndic de Greuges un total de 231 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local.

La dada anterior comporta un increment important respecte dels anys anteriors (50 queixes en 2008 i 44 queixes en 2007).

Igual com altres anys, este apartat consta de dues parts: la primera, relativa a les problemàtiques plantejades en matèria d'hisenda en l'àmbit de les administracions locals; i la segona, relacionada amb l'Administració de la Generalitat.

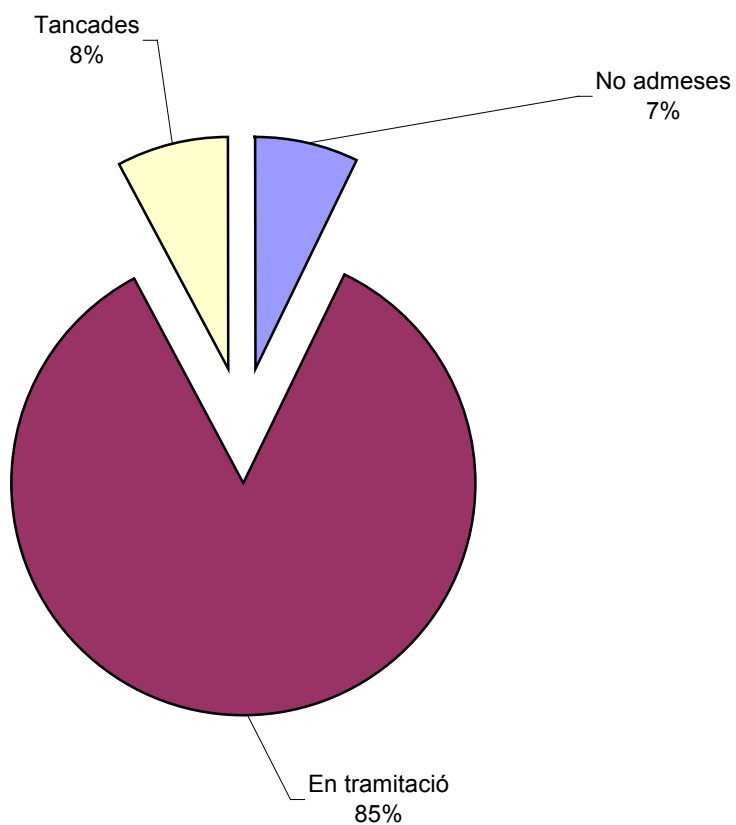
Les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'Agència tributària, que depén orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, són reflectides en la part dedicada al Defensor del Poble.

A continuació, donem comte de les queixes relatives a la hisenda pública local i autonòmica que considerem especialment rellevants.

2. Hisenda pública en xifres

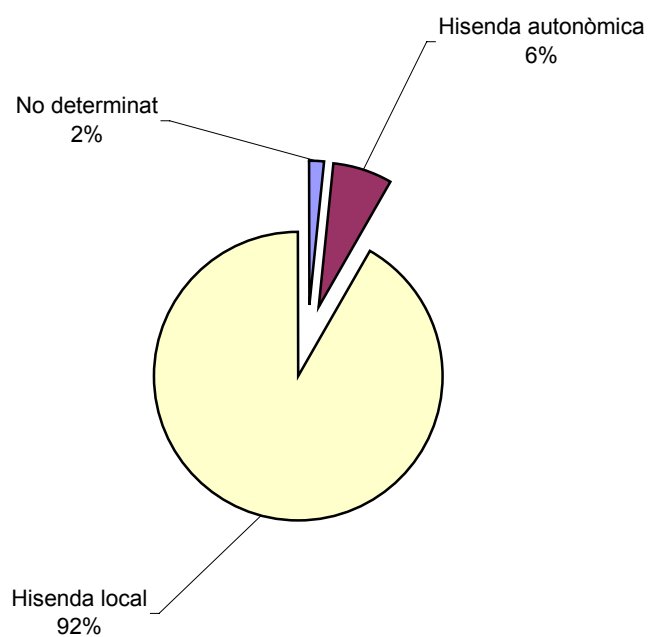
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	17	7,26%
En tramitació	196	85,04%
♦ En tràmit normal	196	85,04%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	18	7,69%
♦ Per solució	5	2,14%
♦ Se solucionarà	1	0,43%
♦ Actuació administrativa correcta	10	4,27%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	2	0,85%
• Acceptades	2	0,85%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	231	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Hisenda Pública	Queixes
Hisenda autonòmica	15
Hisenda local	212
No determinat	4
Total Àrea d'Hisenda Pública	231



3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals

3.1. Impost de béns immobles (IBI)

En alguns municipis valencians s'ha produït un increment en el rebut de l'impost de béns immobles, provocat per un procediment de revisió de la valoració cadastral col·lectiva, tal com exigix l'art. 70.5 de la Llei 51/2002 de 27 de desembre: “el valor cadastral serà revisat cada 10 anys”.

En este sentit, en la queixa núm. 091905 i acumulades, els autors, veïns de Bétera, ens manifestaven el seu malestar per l'increment que s'havia produït en els seus respectius rebuts de l'IBI i expressaven els següents fets i consideracions:

- Que “(...) en l'any 2008 van ser presentades més de 240 al·legacions a l'Ajuntament en contra de la pujada de l'IBI i este les va desestimar absolutament totes.”
- Que “8...) este rebut ha experimentat un increment aproximadament del 43%”.
- Que “(...) fa l'efecte que la falta de recaptació per reducció de l'activitat immobiliària pretenga ser suplida amb el creixement dels impostos i taxes als veïns.”

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament de Bétera, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“Primer. Que en l'any 2003, amb efectes en el 2004, el Ministeri d'Economia i Hisenda, a través de la Gerència Provincial de Cadastre, va fer una revisió col·lectiva dels valors cadastrals en tot el nostre terme municipal, fet que va produir un increment molt significatiu en els valors esmentats, que són la base per al càlcul de l'impost sobre béns immobles.

Segon. Que l'Ajuntament de Bétera no cobra la taxa de recollida d'escombraries des de l'exercici 2004.

Tercer. Que, des de l'any 2004 no s'ha incrementat el tipus de gravamen, i està a 0.52 en l'exercici 2008, mentre que en la majoria de poblacions de la regió els tipus s'han augmentat anualment.

Quart. Que l'Ajuntament de Bétera, durant els anys de bonança econòmica, va rebre ingressos reportats per impostos extraordinaris relacionats amb la construcció i venda d'immobles en el nostre terme municipal (...). Per altra banda, l'espectacular augment de població en el nostre municipi ha comportat un increment important en les despeses ordinàries, com són la recollida d'escombraries, electricitat, plantilla de la policia local, etc. Com que hi havia ingressos extres, este consistori es va fer càrrec de les despeses ordinàries sense necessitat d'augmentar el tipus de gravamen en els impostos ordinaris (IBI, IVTM, IAE,...), però el canvi de situació experimentada pel mercat immobiliari impediex que les despeses ordinàries puguem seguir sufragant-se amb ingressos extraordinaris.

La nostra corporació està decidida a ajustar els comptes mitjançant la reducció pressupostària sense més repercussió per al contribuent.

Cinqué. Amb l'aprovació de la nova ordenança s'han regulat noves bonificacions potestatives no previstes en l'ordenança anterior: per domiciliació, família nombrosa, instal·lació de sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia provinent del sol.”

Del contingut de l'informe vam donar trasllat als autors de la queixa a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren un escrit d'al·legacions, tal com van realitzar alguns d'ells en el sentit de ratificar-se en els seus escrits inicials de queixa.

En este sentit, i per proveir una millor solució de l'expedient, vam esperar que una part més voluminosa dels autors de la queixa presentaren els seus escrits d'al·legacions, de tal forma que la resolució de la queixa es realitzarà en l'any 2010 i quedarà fora del present Informe anual. No obstant això, i a causa del gran volum de queixes rebudes en 2009 en referència a este tema, avancem seguidament les bases de la resolució que dictarem.

Amb caràcter previ, considerem que les actuacions portades a terme per l'Ajuntament de Bétera, quant a la implantació dels nous tipus impositius a causa d'una revisió cadastral, estan d'acord amb el que hi ha establert en el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

Partim del fet que, d'acord amb la normativa vigent, són els ajuntaments els òrgans titulars i gestors de l'impost de béns immobles.

Efectivament, l'article 60 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (des d'ara, TRLRHL), Reial decret legislatiu 2/2004 de 5 de març, defineix l'IBI com un tribut directe de caràcter real que grava el valor dels béns en els termes establerts en esta llei.

L'IBI, com la resta dels impostos, és un tribut exigit sense contraprestació, això vol dir que la persona que realitza l'ingrés no percep que l'ens públic, al qual ha anat destinat, es gaste en ell una quantitat de servei públic equivalent a l'ingrés realitzat.

És un impost directe perquè grava una manifestació directa de la capacitat econòmica, com és el seu patrimoni immobiliari.

És real, en el sentit que l'IBI grava el valor patrimonial d'un bé immoble sense tenir en consideració les circumstàncies personals de qui ostente la propietat.

És un impost local, ja que correspon als ajuntaments la seua exacció i a més és d'exigència obligada per a estos.

D'acord amb això anterior, la legislació sobre hisendes locals estableix un tipus de gravamen mínim, és a dir, no susceptible de ser reduït pels ajuntaments, i supletori, és a

dir, d'aplicació per al supòsit que les corporacions locals no n'hagen assenyalat un altre, dins dels límits legals. Però també estableix un tipus de gravamen màxim.

Efectivament, l'art. 72 del TRLRHL (RDL 2/2004, de 5 de març) disposa que “(...) el tipus de gravamen mínim i supletori serà el 0,4 per 100 quan es tracte de béns immobles urbans i el 0,3 per 100 quan es tracte de béns immobles rústics, i el màxim serà l'1,10 per 100 per als urbans i 0,90 per 100 per als rústics.”

D'altra banda, els arts. 27 i 28 del text refós de la Llei del cadastre immobiliari estableixen que els valors cadastrals es modificaran, d'ofici o a instància de l'ajuntament corresponent, quan es posen de manifest diferències substancials entre els valors de mercat i els que van servir de base per a la determinació dels valors cadastrals vigents, ja siga com a conseqüència d'una modificació en el planejament urbanístic o d'altres circumstàncies.

El que hi ha disposat en el paràgraf anterior requerirà l'elaboració d'una nova ponència de valors, que es publicarà i serà recurrible en via econòmica administrativa, sense que la interposició de la reclamació suspenga l'executorietat de l'acte.

En els municipis que entren en vigor nous valors cadastrals en els béns urbans i rústics, per aplicació de procediments de valoració col·lectiva general, els ajuntaments podran aprovar tipus de gravamen reduïts, que no podran ser inferiors al 0,1 per 100 en urbana ni al 0,075 per 100 en rústica i per un període no superior a 6 anys.

En definitiva, si bé és cert que del relat cronològic que resulta de la documentació que consta en l'expedient en referència a l'aplicació dels nous tipus impositius de l'IBI es desprèn que l'Ajuntament de Bétera ha mantingut una actitud que podem qualificar d'activa en la seua tramitació, i que obra d'acord amb el que hi ha establert en el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals. Per altra banda, l'Ajuntament de Bétera, per a una menor càrrega impositiva per al ciutadà, ha regulat noves bonificacions, a més de les ja existents, com ara per domiciliació, família nombrosa, instal·lació de sistemes per a l'aprofitament tèrmic o elèctric de l'energia solar. No obstant això anterior, alguns ajuntaments de la Comunitat Valenciana, davant la conjuntura econòmica actual i a pesar de la menor recaptació per part dels consistoris, han realitzat diverses actuacions perquè els ciutadans no experimenten una major càrrega impositiva.

Efectivament, a tall d'exemple, cert consistori va aprovar una moció per a demanar a la Direcció General de Cadastre que suspenguera el procés de revisió del valor dels immobles amb l'objecte d'alleujar les economies familiars a través de l'ajornament de l'augment del rebut de l'IBI, i que renunciara així a incrementar el pressupost del consistori a favor de la menor càrrega impositiva del contribuent.

D'altra banda, un altre ajuntament va anunciar una nova modalitat de pagament fraccionat de l'IBI, i el primer dels rebuts era durant el mes de juny i el segon al mes de juliol, de manera que afavoria les economies familiars més perjudicades per la crisi.

Segons el que hem exposat anteriorment, des d'esta institució es remetrà el suggeriment a l'Ajuntament de Bétera a fi que, atesa l'actual conjuntura econòmica, valore l'adopció de mesures que permeten o faciliten als ciutadans o famílies menys afavorides el compliment de les seues obligacions tributàries.

3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica

L'autora de la queixa núm. 091859 ens expressava en el seu escrit els fets i les consideracions següents:

- Que “(...) fa aproximadament 30 anys vaig comprar un Peugeot matrícula () i fa 20 anys el vam vendre al concessionari.”
- Que “(...) el passat mes de maig l'Ajuntament de València m'embarga del meu compte quasi 600€.”
- Que “(...) l'Ajuntament em reclama de colp els últims 5 anys de l'impost de circulació d'un vehicle del qual mai em va reclamar res en estos 20 anys.
- Del seu escrit de queixa vam donar trasllat a l'Ajuntament de València, el qual ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

“(...) la sol·licitud d'informe es referix a un vehicle de matrícula (...), que segons informe emés per la secció de vehicles de tracció mecànica, mai ha constatat a nom de (...).

En haver comprovat que no hi ha expedient de constrenyiment a nom de la interessada, i haver-se posat en contacte amb l'oficina del Síndic de Greuges, ens informa que la queixa l'ha presentat per un embargament efectuat al seu pare (...).

Com a conseqüència de l'expedient de constrenyiment seguit, es va practicar diligència d'embargament de comptes, per import de 643.02 €, per l'impagament de les liquidacions (...), corresponents a l'impost sobre vehicles de tracció mecànica dels exercicis 2004, 2005, 2006, 2007, del vehicle, efectuada la trava en data 7/5/2009 l'import retingut, 521.22€, es va aplicar al cobrament de les liquidacions en data 30/6/2009.

Segons consulta d'antecedents de vehicles de la Direcció General de Trànsit, (...) figura com a titular del vehicle matrícula (...) des del 14/4/1981 fins al 12/5/2009”.

Del detallat estudi de la queixa, consideràvem que la qüestió a estudiar era l'embargament per l'impost de circulació (impost de vehicles de tracció mecànica).

Amb caràcter previ, vam informar que l'article 92 del text refós de Llei reguladora de les hisendes locals (des d'ara TRLRHL) definix la naturalesa i el fet imposable de l'impost en establir que:

“1. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica és un tribut directe que grava la titularitat dels vehicles d'esta naturalesa, aptes per a circular per les vies públiques, qualssevol que siguen la seua classe i categoria.

2. Es considera vehicle apte per a la circulació el que haguera estat matriculat en els registres públics corresponents i mentre no haja causat baixa en estos. A l'efecte d'este impost també es consideraran aptes els vehicles proveïts de permisos temporals i matrícula turística.”

Així mateix, l'article 94 del TRLRHL disposa que “(...) són subjectes passius d'este impost les persones físiques o jurídiques i les entitats a què es referix l'article 35.4 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, al nom de les quals conste el vehicle en el permís de circulació.”

I encara més, l'art. 35 del Reglament general de vehicles, aprovat pel Reial decret 2822/1998, de 23 desembre, regula les baixes definitives en els casos següents:

“1. Quan els seus titulars o terceres persones que acrediten suficientment la seua propietat manifesten expressament la voluntat de retirar-los permanentment de la circulació.

La sol·licitud de baixa es dirigirà a la prefectura de trànsit de la província del seu domicili legal o a aquella en què va ser matriculat el vehicle, acompanyada dels documents que s'indiquen en l'annex XV.

2. En el cas que qualsevol prefectura de trànsit acorde d'ofici mitjançant l'oportuna resolució la seua retirada definitiva de la circulació, previ informe que l'estat del vehicle constituïx, per desgast o deterioració dels seus elements mecànics, un evident perill per als seus ocupants o per a la seguretat de la circulació en general.

3. Quan qualsevol prefectura de trànsit ho acorde d'ofici respecte dels vehicles que hagen retirat de les vies públiques els agents encarregats de la vigilància i regulació del trànsit, una vegada comprovat que han estat abandonats pels seus titulars, d'acord amb la normativa prevista en l'annex I, supòsit en què podrà fer-se'n el desballestament.

4. A petició del titular o de tercera persona que acredite la seua propietat, per trasllat del vehicle a un altre país on serà matriculat, i que haja d'acompanyar-se els documents que s'establixen en l'annex XV.”

Per tant, tenint en compte el que han informat en els apartats anteriors i l'informe remés a esta institució per l'Ajuntament de València, el vehicle estava subjecte i no exempt del pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, ja que segons el que hem exposat anteriorment, no s'havia manifestat expressament la voluntat de retirar el vehicle de la circulació i acudir a la prefectura de trànsit i sol·licitar la baixa d'este vehicle, cosa que no es va realitzar fins al 12/5/2009, segons constava en la Direcció General de Trànsit, i figurava com a titular fins a esta data.

En este sentit, no observàvem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa, com que no s'havia aportat cap dada que desvirtuara el que havia informat l'Ajuntament de València, vam donar per conclosa la nostra intervenció.

3.3. Taxes municipals

La devolució de la taxa d'escombraries dels exercicis 2006 i 2007, mitjançant acord plenari de l'Ajuntament de Paterna, va constituir l'objecte de la queixa núm. 092378.

En el seu escrit inicial, el ciutadà manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que “(...) l'Ajuntament de Paterna va acordar la devolució de la taxa municipal de recollida d'escombraries, corresponent als anys 2006 i 2007, mitjançant la fórmula denominada “ecobò”, segons acord del Ple de maig de 2008.”
- Que “(...) vaig sol·licitar l'ecobò en data 9/7/2008 i complia amb els requisits acordats”.
- Que “(...) no havia obtingut cap resposta ni devolució de la taxa, en data 26/3/2009 vaig presentar queixa davant l'oficina del Defensor del Ciutadà de Paterna, i a través d'informació oral del personal d'esta oficina, em consta que es van fer gestions davant la dependència municipal que s'ocupa del tema, de les quals se'm va informar que la meua sol·licitud estava retinguda i impagada”.
- Que “(...) a data d'avui ni he rebut la transferència de la subvenció, ni se m'ha remés cap escrit”.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Paterna ens va remetre el següent informe:

“ (...) amb data 5 de novembre de 2009, el cap de la Unitat de Recaptació va emetre informe per a la concessió de 8789 subvencions per ecobò, el que representa un important percentatge de totes les sol·licituds presentades pels interessats tant en l'exercici 2008 com en l'exercici 2009. En este informe consta la sol·licitud de l'autor de la queixa i es tenen en compte tots els rebuts de la taxa per recollida, transport i eliminació de residus urbans pagats pels sol·licitants a fi de calcular l'import individualitzat de l'ecobò.

Sobre la base d'este informe, la Sra. tinent d'alcalde de Gestió Municipal va signar el corresponent decret d'aprovació dels ecobons concedits, i va habilitar la Sra. tesorera municipal per al pagament efectiu segons les disponibilitats de tresoreria”.

A la vista de la informació aportada per l'Ajuntament, vam tancar l'expedient atès que s'anava a tornar la taxa indegudament abonada.

D'altra banda, en la queixa núm. 080178, l'autor ens manifestava que cap dels seus veïns pagava taxa d'escombraries, que no hi havia servici de recollida d'escombraries i que el contenidor més pròxim del seu habitatge estava situat a 2.000 metres, i li cobraven rebuts de 90 € en concepte de taxa.

El ciutadà va protestar davant l'Ajuntament de Dénia a causa de la situació descrita anteriorment i en el moment de presentar la queixa en esta institució no havia obtingut resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a esta corporació local, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) el contenidor d'escombraries més pròxim a l'habitatge de l'autor de la queixa es troba a menys de 2 km, en concret, a 542 metres.

L'ordenança fiscal de l'Ajuntament de Dénia, reguladora de la taxa per la gestió de residus urbans o municipals aprovada per este ajuntament, regula, d'acord amb el que hi ha preceptuat en el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat per Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, la taxa per la gestió de residus urbans o municipals, i atès el caràcter higiènic sanitari la recepció del servei és obligatòria (art. 1.2 de l'ordenança fiscal).

No obstant això farem tot el possible per instal·lar un contenidor el més pròxim possible a la residència de l'autor de la queixa (...).”

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara al·legacions, i així ho va fer i es va ratificar bàsicament en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

El punt de partida de l'estudi el constituïa la Llei reguladora de les hisendes locals 2/2004, de 5 de març, que inclou les taxes dins de la tradicional classificació tripartida de tributs locals (juntament amb els impostos i les contribucions especials).

En este sentit, l'art. 57 ens indica que els ajuntaments podran establir i exigir taxes per la prestació de serveis o realització d'activitats de les seues competències.

Per la seua banda, l'Ordenança reguladora de taxa per recollida d'escombraries de l'Ajuntament de Dénia a què esta corporació local fa referència en el seu informe, assenyalava que el fet imposable està constituït per “(...) la prestació del servei de recepció obligatòria de recollida d'escombraries domiciliàries i residus sòlids urbans”.

És a dir, no n'hi ha prou que el servei es trobe a la disposició de les persones titulars de béns immobles en general, sinó que ha de ser efectivament prestat.

En relació amb la prestació efectiva del servei, consideràvem oportú portar a col·lació els pronunciaments del Tribunal Suprem (STS de 7 de juny de 1997, Rec. núm. 12.362/1991) i dels Tribunals Superiors de Justícia de La Rioja (Sentència de 30 de juliol de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castella-la Manxa (Sentència de 25 de setembre de 1997, núm. 408, Rec. núm. 560/1995) i Andalusia (Sentència de 26 de març de 2001), en virtut dels quals es declara improcedent el cobrament de la taxa quan el municipi no presta el servei de forma efectiva.

En un dels pronunciaments judicials anteriorment al·ludits, concretament, en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa de 25 de setembre de 1997, s'aborda un supòsit de fet similar al d'esta queixa.

Davant este supòsit, el Tribunal, en la seua decisió, declara improcedent el cobrament d'una taxa en haver quedat acreditat que no existia contenidor d'escombraries a menys de 300 metres del domicili de la recurrent. En estos casos, segons reconeix la jurisprudència, no es presta el servici municipal, doncs no té lloc el fet imposable que habilita a reclamar el pagament de la taxa, és a dir, la prestació d'un servici o la realització d'una activitat que beneficia o afecta de manera particular el subjecte passiu.

En concret, la sentència assenyalava que:

“(...) en el domicili de l'entitat recurrent no existix ni ha existit mai contenidor d'escombraries, i que el més pròxim es troba a 300 metres de distància, i que, per tant, no se li ha realitzat el servici de recollida d'escombraries, escau declarar vulnerats els articles 20 i 26 de la Llei d'hisendes locals, ja que per a poder-se exaccionar una taxa determinada és necessari que el municipi preste el servici i que este beneficie especialment l'administrat o l'afecte de manera particular, per la qual cosa no es pot exaccionar una taxa per un servici que no es presta”.

D'acord amb la jurisprudència estudiada, esta institució va concloure que si no hi ha prestació del servici (els contenidors més propers es troben a 542 metres del domicili de l'autor de la queixa), les entitats locals haurien d'optar entre no girar la taxa o girar-la de forma parcial.

En este sentit, se li va dirigir a l'Ajuntament de Dénia el suggeriment que revocara les liquidacions girades en concepte de taxa d'escombraries o, si esqueia, que reduïra la seua quantia a aquells immobles els contenidors més propers dels quals es trobaren 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 servici de recollida d'escombraries.

Finalment, l'Ajuntament de Dénia ens va exposar els motius que va considerar escaients per a justificar la no-acceptació del nostre suggeriment.

Per altra banda, respecte de la taxa per concurrència a proves selectives volem destacar les queixes núm. 083672 i núm. 090049, en les quals els seus autors ens manifestaven que en el BOP de València de/4 11/2008 apareixien publicades les bases per a diverses places vacants de l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer, i assenyalaven la seua disconformitat amb l'exigència del pagament de 300 € en concepte de taxes per a presentar-se a les places de tècnics auxiliars en este ajuntament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer informació sobre les bases econòmiques que s'havien tingut en compte per a fixar els drets d'examen i si existia algun supòsit de reducció, exempció o no subjecció a estes.

L'Ajuntament de Canet d'en Berenguer ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(..) de la documentació aportada pels interessats i de totes les actuacions es deduïx que en data 4 de novembre de 2008 es publica en el BOP de València, núm. 263, un anunci de l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer sobre les bases que regixen les proves selectives per a cobrir en propietat, en les quals estableixen en la base tercera que els drets d'examen seran de caràcter extrapressupostari, seran ingressos satisfets pels aspirants en presentar la sol·licitud i es fixen en tres-cents euros (300€).

En data 24 de novembre de 2008, el Sr. (...) va formular recurs de reposició contra la resolució del regidor de personal, esta resolució sobre rectificació, aclariment i esmena de les bases publicades es va publicar novament en el BOP de València núm. 285, de 29 de novembre de 2008, en el DOCV núm. 5914, de data 16 de desembre de 2008 i en BOE núm. 303, de 17 de desembre de 2008, i es va rectificar la base tercera en el següent sentit: “Les instàncies seran vàlides tant si s'han presentat a partir de l'anunci en el BOE núm. 285, de 26 de novembre de 2008, com dins del termini del nou anunci que es tornarà a publicar en el BOE (...), i es declara que els drets d'examen no són una taxa sinó una aportació voluntària.”

Vam donar trasllat del contingut de l'informe als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren escrit d'al·legacions.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, disposa en el seu art. 24.2 que “(...) en general, i conformement al que hi ha previst en el paràgraf següent, l'import de les taxes per la prestació d'un servici o per la realització d'una activitat no podrà excedir, en el seu conjunt, del cost real o previsible del servici o activitat de què es tracte o, en defecte d'això, del valor de la prestació rebuda”, i en l'apartat 4 següent que “per a la determinació de la quantia de les taxes podran tenir-se en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les”.

A més, l'art. 31.1 de la Constitució estableix que tots contribuïran al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just.

És sabut que, entre els diversos tributs, la taxa s'ha caracteritzat tradicionalment per obligar precisament el contribuent que rep de manera concreta un acte o servici públic, com també perquè la seua quantia, en principi, no té en compte la capacitat econòmica del subjecte passiu i es fixa segons el “cost de producció de l'activitat administrativa”.

La fixació de les quanties de les taxes referides s'ha fet formalment seguint les prescripcions legals, però materialment considerem que no és justa.

Deixant al marge processos selectius convocats per altres administracions diferents d'esta, fonamentalment per la grandària i freqüència amb què es convoquen (per exemple, administracions estatal, autonòmica o grans corporacions locals), resumim una mostra dels publicats en butlletins oficials, corresponents a menuts i mitjans municipis. La taxa per drets d'examen era:

Ajuntament de Quart de Poblet, policia local, 60 € (DOCV núm. 5984 de 30-3-09); Lliria, auxiliar administratiu 12 € (BOP de València núm. 211 de 4-9-08); Sollana, policia local, 40 € (DOCV núm. 5961 de 24-2-9); Mutxamel, policia local, 18.03€ (BOP d'Alacant núm. 192 de 6-10-08); Mutxamel, administratiu, 18.03 € (BOP d'Alacant núm. 192 de 6-10-08); Silla, administratiu, 15 € (BOP de València núm. 252 de 12-6-08); Bellreguard, policia local, 100 € (BOP de València núm. 46 de 24-2-09); Paiporta, psicòleg col·legis públics, 78 € (BOP de València núm. 217 de 11-9-08); Paterna, policia local, 60 € (BOP de València núm. 34 de 10-2-09); Alaquàs, arquitecte tècnic, 40 € (BOP de València núm. 117 de 17-5-08); Foios, tècnic de gestió econòmica i urbanisme, 75 € (BOP de València núm. 58 de 10-3-09); Novetlé, agent d'ocupació i desenvolupament local, 100 € (BOP de València núm. 152 de 27-6-08); Benigànim, arquitecte, 50 € (DOCV núm. 5972 de 11-3-09); Ador, tècnic de cultura, 125 € (BOP de València núm. 65 de 18-3-09); Alacant, enginyer tècnic obres públiques, 26 € (BOP d'Alacant núm. 51 16-3-09).

Com pot comprovar-se, tot i diferir entre si, les taxes es movien entre els marges de 12 i 78 €, molt lluny dels 300 € establits per l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer (excepte 3 casos, dels 15 analitzats, que es fixen en dues oposicions en 100 €, i una en 125 €, molt distants, tot i amb això, dels establits per esta corporació).

Si s'examinen les ordenances fiscals sobre taxes de concurrència a processos selectius (una mostra elevada és de fàcil accés a través del cercador Google en Internet) el resultat avala l'anterior conclusió: a pesar de la diversitat de quanties, les taxes s'establien entre els marges de 12 i 78 €. A fi de no resultar tediosos, ens excusàvem de citar les quanties i hi efectuàvem la remissió.

Considerem que, a més de la fonamentació fàctica abans referida, existixen arguments jurídics, continguts, entre d'altres, en la Sentència del Tribunal Suprem de 8 de febrer de 2002 i la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de 10 de novembre de 1998, que ens permeten suggerir a l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer que promoga les accions necessàries a fi de realitzar un estudi econòmic financer suficientment justificatiu dels costos dels processos selectius, tenint en compte la doctrina jurisprudencial abans referida, així com a l'adequació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per concurrència a proves selectives per a l'ingrés de personal a les quanties que són habituals en la resta de corporacions locals.

Finalment, l'Ajuntament va admetre les recomanacions efectuades des d'esta institució, en el sentit que el consistori considerarà aprovar les ordenances fiscals reguladores de les taxes per concurrència a proves selectives, i calia entendre com a quota tributària adequada a este municipi, la de 75 €.

3.4. Contribucions especials

L'autor de la queixa núm. 091487 ens manifestava que "(...) fa uns 30 anys paguem la urbanització els veïns. Ara l'Ajuntament vol urbanitzar la zona i pretén que pague com la resta de la zona que està sense urbanitzar. En este tram del carrer només manca ficar un tub i crec que ja he pagat bé en els 30 anys que duc pagant cànon de sanejament. De tots els veïns que vam pagar al moment oportú, només quedem un col·legi i jo; al col·legi no els cobren i a mi sí (...)."

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament d'Alacant, especialment sobre els motius de la falta de resposta expressa als escrits dirigits a esta corporació local en els quals realitzava una exposició dels fets.

L'Ajuntament d'Alacant ens va informar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) el titular de la parcel·la de referència cita un escrit anterior de data de 12/6/2006, i manifesta que no li va ser remesa cap contestació a les seues al·legacions. Este escrit el va presentar sota l'epígraf: Assumpte: (Urbanització Vistahermosa-Álvarez Quintero, i va ser informat tècnicament pel servei d'obres i projectes el 19 de juny d'este any. Es desconeix pel tècnic que subscriu la raó per la qual no es va contestar a l'al·legant, però és possible que, atès que l'escrit venia amb la referència al carrer (...), poguera considerar-se en els àmbits administratius que es tractava d'un escrit extemporani d'al·legacions al Projecte d'Urbanització del carrer (...) que havia estat aprovat per la Junta de Govern de 6/3/2006.

A les al·legacions presentades pel recurrent, s'informa el següent:

Encara que els veïns van poder haver asfaltat el carrer pel seu compte fa ja més de 30 anys sense intervenir cap projecte ni expedient municipal, la veritat és que la primera vegada en la qual s'escometran unes obres integrals d'urbanització incloent-hi tots els servicis necessaris perquè les parcel·les assolisquen la condició jurídica de solar, és amb la realització de les obres previstes en el projecte que ens ocupa. En concret, en el carrer (...), s'inclou la renovació parcial de la xarxa d'aigua potable, el soterrament tant la xarxa d'enllumenat públic com de la xarxa de telefonia, la implantació de 8 nous punts de llum, la renovació de les voreres actuals amb nous encintats de vorades, el reperfilat de la calçada, amb una nova organització funcional d'esta i la corresponent nova senyalització horitzontal i vertical, la instal·lació d'una nova xarxa d'aigua regenerada i, sobretot, la instal·lació *ex novo* d'una xarxa de clavegueram amb les seues corresponents escomeses domiciliàries.

Tal com s'indica en l'informe del Departament de Gestió Urbanística de 22/5/2008, les obres que cal executar impliquen un important benefici especial directe per a les parcel·les existents per les millores que allí es detallen, de les quals caldria destacar les millores higienicosanitàries que es deriven de la implantació d'una xarxa de clavegueram de la qual manca actualment el carrer.

Per totes estes raons, es considera que escau la imposició de contribucions especials, ja que les obres que ara s'escometran tenen un abast molt superior a les del simple asfaltat que es va executar. Convé no oblidar que el percentatge de finançament a càrrec dels propietaris arriba a només el 37% de

l'import total de les obres, per la qual cosa les condicions són fins i tot molt favorables per als propietaris afectats, ja que es tracta de carrers dotats d'elements parcials d'urbanització en estat molt precari, en les quals la inversió dels propietaris en obra pública ha estat molt escassa.

(...) quant a la justificació del límit de l'àmbit d'imposició de contribucions especials i les raons per les quals no s'inclouen les parcel·les situades a l'oest del carrer: ara es tracta de parcel·les que ja estan completament urbanitzades per haver estat incloses anteriorment en un programa d'actuació integrada, ara ja no formen part de la zona de l'habitatge unifamiliar. De fet, en el projecte d'urbanització només s'han previst les escomeses domiciliàries a la xarxa de clavegueram de les parcel·les incloses en l'àmbit de contribucions especials, i vinculen exclusivament a estes el benefici especial que es pot derivar d'este nou servici urbà."

Davant el contingut de l'informe municipal, vam considerar que l'actuació de l'Ajuntament d'Alacant no havia vulnerat els drets constitucionals i estatutaris de l'autor de la queixa.

No obstant això, respecte de la falta de resposta expressa als escrits presentats, vam considerar que l'actuació pública descrita podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, i per això vam suggerir a l'Ajuntament d'Alacant que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i estem esperant que l'ajuntament d'Alacant ens informe si l'accepta o no.

3.5. Altres ingressos de dret públic

Les quotes d'urbanització i la devolució d'avals va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 083685, en la qual es va dirigir recomanació a l'Ajuntament d'Ibi.

L'autor de la queixa ens referia que:

"(...) és veí i propietari d'una finca en la zona Alami d'Ibi, que actualment s'està urbanitzant, i està al corrent dels pagaments de les quotes del cost de la urbanització fins a la data —tercer pagament. Al moment oportú, l'Ajuntament em va demanar un aval bancari i que el depositara en la Tresoreria Municipal. Després d'inscriure la reparcel·lació forçosa en el registre de la propietat, segons em diuen, la parcel·la és suficient aval i no ha d'existir cap altre aval com el bancari. Fa 15 dies em vaig presentar en l'Ajuntament d'Ibi a arregar l'aval i em diu el tresorer que li'l van lliurar a l'empresa urbanitzadora (...)"

La Junta de Govern Local, en sessió de 14 de maig de 2007, va adoptar, entre d'altres, l'acord de: " (...) estimar les al·legacions presentades quant a la improcedència de mantenir simultàniament dues garanties per a assegurar el pagament de les quotes (...) i, en conseqüència, assumir que, en cas de produir-se tal doble garantia, l'Ajuntament en cancel·larà o alçarà una (...)" i, posteriorment, en la Junta de Govern Local duta a terme el dia 22 d'octubre del 2007, es va adoptar l'acord de " (...) no mantenir la duplictat de

garanties real i financera, i que se'n podia cancel·lar una quan es produïra esta duplicitat (...)"

No obstant això anterior, l'autor de la queixa manifestava que encara no s'han tornat els avals.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament d'Ibi ens va remetre un informe en els següents termes: "(...) atesa l'actual conjuntura econòmica i com d'avançades estan les obres, preval l'interés general en la finalització completa de la urbanització i, en conseqüència, resta poc de temps per al manteniment dels avals, garantia de pagament efectiu d'estes obres, tant per part del propi urbanitzador com dels propietaris i si s'alça alguna d'estes garanties, la prudència aconsella que siga la real (...)".

De les actuacions es desprenia que l'Ajuntament d'Ibi considera improcedent el manteniment d'ambdues garanties (la real i la bancària) i assenyala que "l'Ajuntament en cancel·larà o alçarà una".

D'altra banda, convenia tenir en compte que quan es va exposar al públic el projecte de reparcel·lació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de 12 de gener de 2007 i es va aprovar el referit instrument d'equidistribució de beneficis i càrregues per acord de la Junta de Govern Local de 14 de maig de 2007, ja es trobava en vigor el dret reconegut per l'art. 383.2.d) del Decret 67/2006, de 12 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística (ROGTU), a saber: "Els propietaris que hagen prestat garantia per a assegurar el pagament en diners tindran dret a reduir-ne l'import per trams del 10 per 100, en la mesura i moment que vagen satisfent els costos d'urbanització equivalents a estos trams."

D'altra banda, l'art. 208 del RD 2568/1986, de 28 de novembre, Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, estableix que els actes de les entitats locals són immediatament executius, llevat d'aquells casos en què una disposició legal establisca el contrari o quan se suspenga la seua eficàcia d'acord amb la Llei 7/1985, de 2 d'abril.

De l'informe remés a esta institució per part de l'Ajuntament d'Ibi i de les al·legacions formulades per l'autor de la queixa es deduïa, quant al manteniment del doble aval, que no s'havia cancel·lat o alçat un d'ells a elecció de l'interessat.

En conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament d'Ibi que cancel·lara o alçara un dels avals de l'autor de la queixa, sempre que l'aval que romanguera fôra suficient per a cobrir l'última quota o, si escau, que reduïra el seu import en els termes del ROGTU. En este sentit, este ajuntament va acceptar totes les recomanacions que des d'esta institució es van efectuar.

Finalment, en la queixa núm. 070717, l'Ajuntament de Nàquera ens va exposar els motius per a no acceptar el nostre suggeriment de complir el deure legalment establert de

dictar resolució respecte del recurs administratiu de reposició interposat pel ciutadà promotor de la queixa, com també de fiscalitzar adequadament la periodicitat, els criteris i conceptes de les liquidacions de les quotes de conservació que gire l'entitat urbanística de conservació als propietaris afectats, amb la finalitat que estes quotes s'ajusten al que hi ha disposat sobre això en els estatuts d'esta entitat.

4. Algunes problemàtiques en relació als tributs gestionats per la Generalitat

4.1 Impost de transmissions patrimonials (ITP)

El retard per part de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació en la devolució d'uns ingressos indeguts efectuats com a conseqüència d'una comprovació de valors derivada de la transmissió d'un immoble va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 091023.

En el seu escrit inicial de queixa, el ciutadà, substancialment, exposava que “(...) amb data 30 de juliol de 2008 el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València ha dictat resolució, per la qual s'acorda estimar la reclamació interposada i s'anul·la la comprovació de valors impugnada i les liquidacions girades (...)”, i afegix que “(...) mitjançant escrit presentat en els Servicis Territorials de la Conselleria d'Economia i Hisenda d'Alacant en data 16 d'octubre de 2008 se sol·licita la devolució dels ingressos indeguts més els interessos (...) han transcorregut més de sis mesos des de la presentació de la sol·licitud sense haver-se dictat i notificat la corresponent resolució (...)”.

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació ens comunicava l'informe emés per la directora general de Tributs en el qual s'expressa que, finalment, amb data 8 de juny de 2009, l'Agència Estatal de l'Administració Tributària ha comptabilitzat per a la seua devolució l'import de 3.350,12 € de principal més 1.252,23 €, en concepte d'interessos, i que ha estat ingressat l'import en el compte de l'interessat amb data 10 de juny de 2009.

Del contingut d'este últim informe li vam donar trasllat a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, sense que constara l'entrada en esta institució de cap escrit en el sentit indicat, per això, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam posar fi a les nostres investigacions en haver-se solucionat el problema denunciat per l'autor de la queixa.

4.2. Taxes autonòmiques

L'abonament de taxes per a elaboració d'informes de seguiment d'adopcions internacionals va ser objecte de les queixes núm. 091256 i 091575.

Els autors d'ambdues queixes manifestaven el seu descontentament amb l'aplicació, a partir d'enguany, de l'abonament de les taxes en matèria de benestar social per a l'elaboració dels informes de seguiment d'adopcions internacionals en el sentit que “(...) l'abonament d'estes taxes es va aprovar per la Llei 12/2004, encara que no se n'havia fet

efectiu l'abonament fins enguany. En este sentit, les famílies adoptants que hem de passar per este tràmit a partir d'enguany, vam sentir que el tracte que se'ns està donant és de greuge comparatiu pel que fa a les famílies adoptants que van seguir este tràmit des que es va aprovar la llei fins a l'any 2009”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàvem informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, qui ens va indicar, entre altres qüestions que:

“La Llei 12/2004, de 27 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat Valenciana, que el seu capítol I conté diverses modificacions de la Llei 12/1997, de 23 de desembre, de taxes de la Generalitat Valenciana, entre les quals s'inclou la creació, des de l'1/01/2005 de la taxa per l'elaboració dels informes de seguiment d'adopcions internacionals (...).

Posteriorment, el Decret Legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de taxes de la Generalitat, va incorporar esta regulació en els seus articles 309 i següents, i s'hi va introduir una exempció de la taxa per als membres de les famílies nombroses de categoria especial (...).

L'article 309 estableix que constituïx el fet imposable d'esta taxa l'elaboració per part de l'òrgan de la Generalitat competent en matèria d'adopció de menors, tant d'ofici com a instància de part, dels informes de seguiment de les adopcions internacionals constituïdes, segons el que es disposa en l'article 80.2 del Decret 93/2001, de 22 de maig, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de protecció jurídica del menor a la Comunitat Valenciana”.

Per la seua banda, l'art. 313 estableix que la taxa es reportarà quan s'elabore l'informe de seguiment, i resultarà exigible una vegada que esta prestació haja tingut lloc.

Al novembre de 2005, l'Oficina de Programació Pressupostària i Administració Econòmica de la Conselleria de Benestar Social va iniciar el procediment necessari per a l'aprovació del model d'ingrés de la taxa en qüestió i el va aprovar amb una sèrie d'observacions que calia corregir, com model 046, concepte 9737 “taxa elaboració informes seguiment adopcions internacionals”, amb data 5 de desembre de 2005, i es podia accedir a la seua descàrrega des del Portal Tributari de la Generalitat des del passat 20 d'octubre de 2008.

L'emissió dels corresponents informes es troba subjecta a la taxa des de l'any 2005, i per això s'ha recordat a la Conselleria de Benestar Social l'obligació liquidar la taxa pels informes ja evacuats en tots els casos en els quals no concórrega l'exempció prevista en la normativa aplicable.”

Tenint en compte el que havia informat la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, vam tancar l'expedient de queixa, atés que no hi observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, i vam donar per conclosa la nostra intervenció.

Per altra banda, també volem donar compte de la problemàtica que ha implicat per als ciutadans, durant l'any 2009, l'aplicació de la taxa pel Servei Metropolità de Tractament i Eliminació de Residus Urbans (des d'ara, TAMER).

Durant el període impositiu del 2009, van tenir entrada en esta institució un nombre considerable de queixes, a saber, la núm. 091655 i següents, l'argument de fons de les quals era l'increment de l'import dels rebuts de subministrament d'aigua provocat, principalment, per l'aplicació d'esta taxa.

En relació a estes, els ciutadans ens manifestaven que “(...) els van ser carregats en els seus respectius comptes bancaris un import, sense més especificacions que TAMER, per una quantitat de 62.52 €, i era per a l'any 2008 de 55€ (...) que, d'acord l'establert en l'art. 102 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, les liquidacions haurien de ser notificades als obligats tributaris en els termes previstos en esta i amb expressió de la identificació de l'obligat tributari, els elements determinants de la quantia del deute tributari, el lloc, termini i forma en què ha de ser satisfet el deute (...)”.

Inicialment, vam sol·licitar informació a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, però des de la Conselleria ens van informar que hauríem de dirigir-nos a l'Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus (EMTRE), la qual ens va comunicar entre altres qüestions, el següent:

“Atesa la naturalesa de l'ingrés, el sistema de gestió mitjançant autoliquidació, determinat en l'article 11 de l'Ordenança fiscal reguladora de la TAMER, així com el contingut de la reclamació, el procediment aplicable és el regulat en els articles 126 a 129 del Reial decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs.

D'acord amb les previsions de l'indicat procediment, en data 1 d'agost de 2009 es notifica, amb justificant de recepció, a la reclamant la Proposta de Resolució degudament motivada, subscripta per la Sra. tesorera d'esta entitat, en sentit desestimatori de les seues pretensions, i amb oferiment de tràmit d'audiència per termini de 15 dies perquè al·legue el que considere convenient al seu dret.

No s'ha rebut en esta entitat cap al·legació referent a això, per part de la reclamant, i es troba pendent, dins de termini, la notificació de la Resolució en el mateix sentit de la proposta.

Una vegada li siga notificada la Resolució, contra esta, i encara en via administrativa, podrà presentar un recurs de reposició davant l'òrgan que resol i, si escau, contra la resolució del recurs de reposició podria iniciar la via jurisdiccional mitjançant la interposició de recurs contenciós administratiu (...)”.

Amb caràcter previ, efectivament, l'Assemblea de l'Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus, en sessió que va tenir lloc el 29 de juliol de 2008, va aprovar

definitivament la imposició de la taxa pel Servei Metropolità de Tractament i Eliminació de Residus Urbans, en l'art. 3 dels quals es definix el fet imposable d'esta taxa com "(...) la prestació del servei metropolità de gestió de residus urbans o assimilats, de recepció obligatòria (...). Este servei comprén específicament el tractament, la valorització i l'eliminació d'aquells, d'acord amb el que estableixen referent a això la Llei bàsica de residus, de 21 d'abril de 1998, la Llei 10/2000, de 12 de desembre, reguladora dels residus de la Comunitat Valenciana i les seues respectives normatives de desenvolupament."

Així mateix, són subjectes passius de la taxa, en qualitat de contribuents, les persones físiques i jurídiques que tinguen la condició de beneficiaris del servei municipal de recollida de residus, de recepció obligatòria, i que, en conseqüència, siguen també beneficiaris del servei metropolità, quan siguen titulars del contracte de subministrament d'aigua potable.

Finalment, quant al règim general de gestió de la taxa, amb caràcter general, s'exigirà en règim d'autoliquidació.

En este sentit, el procediment aplicable és el del Reial decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs, més concretament, en la seua secció II (articles 126 a 129) estableix el procediment per a la rectificació d'autoliquidacions, declaracions, comunicacions de dades o sol·licituds de devolució.

En el seu art. 126 es determina la iniciació del procediment de rectificació d'autoliquidacions:

"1. Les sol·licituds de rectificació d'autoliquidacions es dirigiran a l'òrgan competent d'acord amb la normativa d'organització específica.

2. La sol·licitud només podrà fer-se una vegada presentada la corresponent autoliquidació i abans que l'Administració tributària haja practicat la liquidació definitiva o, en defecte d'això, abans que haja prescrit el dret de l'Administració tributària per a determinar el deute tributari mitjançant la liquidació o el dret a sol·licitar la devolució corresponent.

L'obligat tributari no podrà sol·licitar la rectificació de la seua autoliquidació quan s'estiga tramitant un procediment de comprovació o investigació l'objecte de la qual incloga l'obligació tributària a la qual es referisca l'autoliquidació presentada, sense perjudici del seu dret a realitzar les al·legacions i presentar els documents que considere oportuns en el procediment que s'estiga tramitant que haurien de ser tinguts en compte per l'òrgan que el tramite."

D'altra banda, la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, en el seu article 120 parla de les autoliquidacions:

“1. Les autoliquidacions són declaracions en les quals els obligats tributaris, a més de comunicar a l'Administració les dades necessàries per a la liquidació del tribut i altres de contingut informatiu, realitzen per si mateixos les operacions de qualificació i quantificació necessàries per a determinar i ingressar l'import del deute tributari o, si escau, determinar la quantitat que resulte a retornar o a compensar.

2. Les autoliquidacions presentades pels obligats tributaris podran ser objecte de verificació i comprovació per l'Administració, que practicarà, si escau, la liquidació que escaiga.

3. Quan un obligat tributari considere que una autoliquidació ha perjudicat de qualsevol manera els seus interessos legítims, podrà instar la rectificació d'esta autoliquidació d'acord amb el procediment que es regule reglamentàriament”.

Per tant, en virtut del que antecedit, vam acordar el tancament de la queixa en no observar cap actuació pública irregular.

III. ENSENYAMENT

1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant el Síndic de Greuges en 2009 un total de 199 queixes, el que significa un increment respecte de les 169 queixes presentades en 2008.

El grau d'acceptació de les nostres recomanacions per part de l'Administració educativa ha estat molt elevat, ja que les 18 recomanacions dictades en 2009 han estat acceptades.

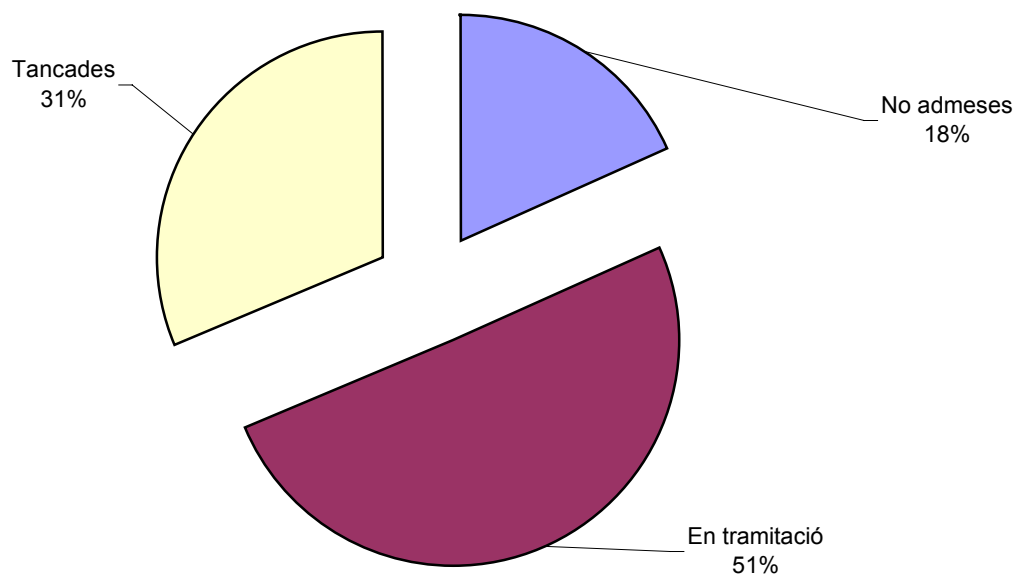
Enguany hem continuat insistint a l'Administració educativa perquè extreme els seus esforços per a assolir una escolarització de qualitat i desenvolupe les accions necessàries i aporte els recursos necessaris per a compensar els efectes de les situacions de desavantatge social de l'índole que siga en l'educació, i amb caràcter específic per a les persones amb necessitats educatives especials associades a discapacitats físiques, psíquiques o sensorials o trastorns de personalitat; ha de prestar una atenció especialitzada i específica de suports i atencions orientades a la seua integració, com també promoure programes per a eliminar les barreres dels centres escolars sostinguts totalment o parcialment amb fons públics que, per raó de la seua antiguitat o altres motius, presenten obstacles per a les persones discapacitades.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a educació que considerem d'especial rellevància.

2. Ensenyament en xifres

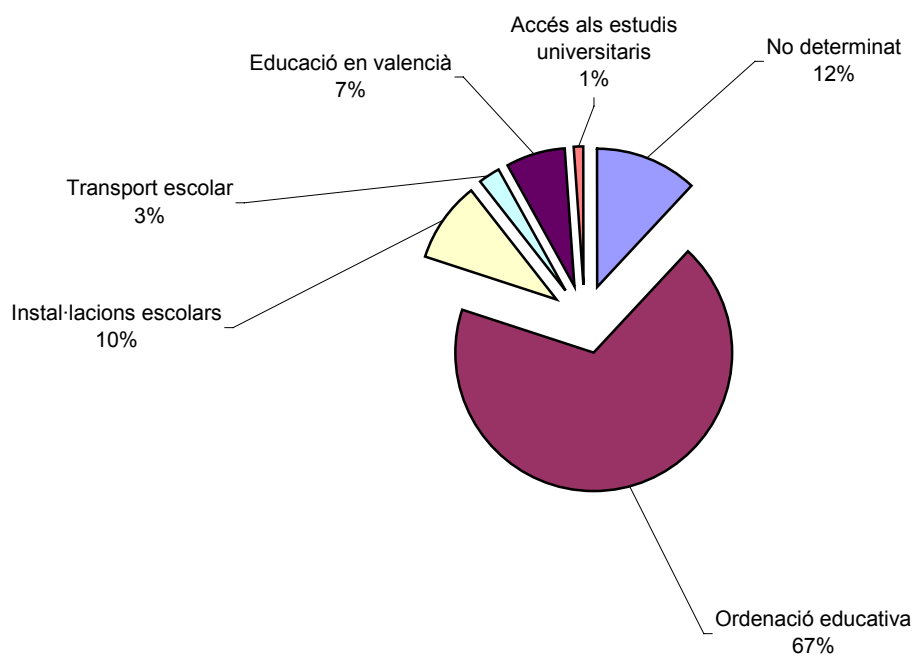
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	35	18,32%
En tramitació	104	50,26%
♦ En tràmit normal	104	50,26%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	60	31,41%
♦ Per solució	11	5,76%
♦ Se solucionarà	1	0,52%
♦ Actuació administrativa correcta	30	15,71%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	18	9,42%
• Acceptades	18	9,42%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	199	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ensenyament	Queixes
Ordenació educativa	135
Instal·lacions escolars	19
Transport escolar	5
Educació en valencià	14
Accés als estudis universitaris	2
No determinat	24
Total Àrea d'Ensenyament	199



3. Admissió i matriculació de l'alumnat

La posada en dubte, pels pares d'alumnes, de les normes jurídiques que regulen els procediments d'admissió d'alumnes no universitaris en centres docents, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, i la insuficiència de places, sobretot en el nivell d'educació infantil, genera cada any nombroses queixes de pares que veuen vulnerat el seu dret a la lliure elecció de centre docent.

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 ciutadans de drets que permeten més compatibilitat entre els horaris i les necessitats laborals i familiars dels progenitors i els drets d'educació dels menors, i estén a este cicle formatiu els drets i mitjans materials que garantisquen l'accés a una educació de qualitat en règim d'igualtat respecte d'altres nivells educatius, avui, obligatoris.

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 partim de la proclamació d'este dret i de la creixent demanda de llocs escolars en este nivell no obligatori, podem entendre que un dels moments més delicats del procés d'escolarització siga, precisament, el d'adjudicació d'aquell centre educatiu.

No obstant això, en tot cas, i tot i compartir la preocupació dels pares, les denúncies sobre presumptes falsedats documentals d'alguns dels sol·licitants d'una plaça escolar en este nivell per a aconseguir més puntuació en la baremació de les sol·licituds, ha de dirimir-se en via jurisdiccional, i no davant el Síndic de Greuges, ja que la qüestió excedix el seu àmbit competencial, encara que són constants les recomanacions que esta institució dirigeix a l'Administració educativa perquè garantisca, en tot cas, la transparència en els processos d'admissió, per entendre que és una garantia bàsica del dret a la lliure elecció de centre escolar i de la correcta i prompta escolarització dels menors.

No obstant això, hem de concloure que l'Administració complix amb les seues obligacions legals quan assigna al sol·licitant d'una plaça escolar d'este nivell educatiu no obligatori un lloc escolar i comprova que, al llarg del procés d'adjudicació, no s'ha produït cap arbitrarietat i l'actuació s'ha ajustat als principis d'igualtat i imparcialitat.

El dret a un lloc escolar no genera en cap cas immediatament el dret a un lloc escolar de preferència de l'interessat i, en conseqüència, l'adopció de criteris públics i no discriminatoris que permeten decidir, en cada cas, a qui se li han d'atorgar les places existents en aquells centres públics on la demanda és superior a l'oferta no pot merèixer cap retret d'esta institució, i així li ho vam fer saber als promotors de la queixa núm. 093460, que denunciaven la insuficient oferta de places d'educació infantil en un districte de la ciutat de València i, entre d'altres, als de les queixes núm. 091312,

091311 i 092041, que qüestionaven el procés d'admissió seguit en el centre en el qual els seus fills van resultar no admesos.

4. Instal·lacions docents

En este epígraf donem compte de les queixes el denominador comú de les quals està determinat per la denúncia de centres docents, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, que no reuneixen les condicions idònies per a l'adequat desenvolupament de l'activitat docent o les instal·lacions docents i/o esportives dels quals no garantixen una educació en condicions de qualitat i seguretat per al desenvolupament integral dels menors.

Així, per exemple, en la queixa núm. 081908, l'AMPA d'un conservatori professional de dansa d'Alacant denunciava les greus deficiències en les seues instal·lacions, i en la qual el Síndic de Greuges, convençut que entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat passa per l'evident protagonisme que han de jugar les instal·lacions escolars quant a àmbit material en el qual ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, va recomanar a la Conselleria d'Educació disposar els recursos necessaris i proporcionar als alumnes del conservatori afectat unes instal·lacions docents adequades als requisits mínims que la legalitat vigent imposa.

La Conselleria d'Educació, a través de la Direcció General de Règim Econòmic, va acceptar la nostra recomanació.

D'altra banda, no escapa a esta institució que la posada en marxa de la reforma educativa que s'està portant a terme aprofitant les infraestructures existents per a adaptar els espais escolars comporta l'adaptació d'estos al sistema educatiu implantat per la LOGSE, i provoca 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 una situació de desigualtat respecte dels altres alumnes.

En conseqüència, si els tràmits no són àgils, es corre el risc que passen fins i tot tota l'etapa educativa obligatòria en situació de provisionalitat; per este motiu admetérem a tràmit la queixa núm. 090299, en la qual l'AMPA d'un col·legi públic de València denunciava que les instal·lacions (inaugurades en l'any 1979) no reunien els requisits mínimament exigibles perquè la funció docent es desenvolupe amb garanties d'eficàcia i seguretat.

La Direcció General d'Ordenació i Centres Docents de la Conselleria d'Educació, com també l'Ajuntament de València, al qual també ens vam dirigir, va acceptar la nostra recomanació en la qual els instàvem que, en l'àmbit de les seues respectives competències, disposaren les mesures necessàries, organitzatives i pressupostàries, per a adaptar les instal·lacions del col·legi de referència als requisits exigits per la LOGSE.

En idèntics termes ens vam dirigir a la Conselleria d'Educació amb motiu de la queixa núm. 090332, i en la qual l'AMPA d'un CEIP de Dénia ens va exposar les demandes que reiteradament realitzaven a esta Conselleria perquè escometera la reparació de les instal·lacions del col·legi inaugurat en 1963-1964, i que no tenia espais suficients per a albergar a tot l'alumnat.

La Direcció General d'Ordenació i Centres Docents de la Conselleria d'Educació va emetre un informe en què reconeixia efectivament la idoneïtat de les instal·lacions, com també de les actuacions practicades per a resoldre les deficiències observades i va comunicar que les obres de construcció d'un nou col·legi estaven ja incloses en el Pla CREAESCOLA.

Idèntica pretensió es despenia de la queixa núm. 083643, en la qual recomanem a la Conselleria d'Educació que resolga les deficiències denunciades per l'AMPA d'un col·legi públic de Borriol, en el qual els alumnes estaven situats en instal·lacions provisionals, i a la qual es van adherir 154 pares d'alumnes.

En la citada resolució, com no podia ser d'una altra manera, vam indicar a la Conselleria que l'educació que s'oferix als alumnes matriculats en instal·lacions provisionals és, en definitiva, una educació que, d'acord amb la pròpia normativa vigent a este efecte, no és susceptible d'assolir el nivell de qualitat previst, ja que no posa a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la mateixa legislació considera mínimes per a assegurar una educació de qualitat; dret a una educació de qualitat de la qual són titulars, no ho oblidem, tots els menors de la nostra Comunitat.

En conseqüència, una educació de qualitat imposa a l'Administració l'obligació que els centres docents estiguen dotats del personal i dels recursos educatius i materials necessaris, i que els edificis escolars reunisquen els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'ací deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen la satisfacció del dret de tothom a una educació de qualitat en termes d'igualtat efectiva; una adequació que, òbviamment, no es produïx en els centres docents que no estan adaptats a les previsions previstes amb caràcter general en la LOGSE i, en conseqüència, no pot rebre per part d'esta institució la consideració d'una actuació pública d'acord amb el dret.

Finalment, en la queixa núm. 070255, l'Ajuntament de Mislata ens va exposar els motius per a no acceptar la nostra recomanació que acordara el trasllat o la reubicació d'un fanal a un altre punt de la via pública per a augmentar la seguretat del centre escolar i garantir l'èxit de la intervenció dels servicis i vehicles d'emergència —ambulància, bombers i policia—, davant una situació de necessitat urgent, i que permeta d'esta manera que el col·legi tinga dues portes d'accés i evacuació completament expedites i en condicions d'ús i accessibilitat.

5. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

Són constants les exigències del Síndic de Greuges a les autoritats públiques perquè es dispense una atenció especialitzada als alumnes amb discapacitat; una atenció que considerem que ha de ser prestada conformement als principis de no-discriminació i normalització educativa, i que, òbviament, ha de passar per la dotació als centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics de personal especialitzat i dels recursos necessaris per a garantir l'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials i per la promoció de programes destinats a eliminar qualsevol barrera o obstacle que impedisca la seua normalització educativa i segons les seues característiques, integrar-los en grups ordinaris, centres d'educació especial o d'escolarització combinada i que, si escau, ha d'incloure l'orientació als pares per a la necessària cooperació entre l'escola i la família.

Estos principis van inspirar la recomanació que, amb motiu de la queixa núm. 083866, vam formular a la Conselleria d'Educació, en la qual la interessada, en nom propi i a més com a presidenta i secretària de l'Associació Vilera d'AMPA (AVAMPA) denunciava la manca d'educadors per a atendre els alumnes amb necessitats educatives especials en diversos centres de la Vila Joiosa (Alacant).

Una vegada conclosa la investigació corresponent, vam recomanar a la Conselleria d'Educació que adoptara les mesures organitzatives i pressupostàries necessàries per a assegurar, amb caràcter general, la dotació de recursos personals i materials necessaris per a un gaudi adequat per part dels alumnes amb discapacitat del dret a una educació de qualitat en condicions de plena igualtat i efectivitat, i que agilitara al màxim, en l'àmbit de les respectives competències de cada òrgan involucrat en el procés, tant els tràmits administratius de creació i provisió de llocs de treball com, i especialment, els tràmits previs de futures necessitats, a fi de garantir, dins de termini, l'adequada escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials.

Així mateix, vam recomanar que les diferents conselleries involucrades promogueren, en l'àmbit de les seues respectives competències, les reformes necessàries per a assolir una efectiva igualtat d'oportunitats per a tots els alumnes que tenen discapacitat, i la situació de la qual, desgraciadament sovint a l'hora d'accedir a l'escola, exigeix la imprescindible dotació d'educadors i/o professionals de suport que faciliten la seua integració i puguen assolir els objectius que, dins del sistema educatiu, estan establits amb caràcter general per a tots els alumnes.

La Conselleria d'Educació ens va comunicar que, per a la localitat de la Vila Joiosa, havien incrementat, en el curs 2009-2010, les dotacions de personal d'audició i llenguatge d'acord amb la demanda dels propis centres docents.

Per altra banda, la no-escolarització d'un alumne amb necessitats educatives especials a Benidorm va ser denunciada pels seus pares en la queixa núm. 090191, precisament per la circumstància que l'Administració no havia cobert la baixa de l'educadora d'Educació Especial que l'atenia.

En conseqüència, la Conselleria d'Educació va acceptar la nostra recomanació que, per a assolir l'efectiva igualtat d'oportunitats de tots els alumnes amb necessitats educatives especials, fera una configuració flexible de la dotació de recursos humans, de conformitat amb les necessitats reals d'estos alumnes.

Així mateix, en la queixa núm. 090245, els pares d'un alumne amb un grau total de discapacitat del 60%, amb pèrdua neurosensorial d'oïda, van demanar la nostra mediació perquè el seu fill, matriculat en 1r cicle formatiu de Cuina i Gastronomia, després d'obtenir el títol de Graduat en Secundària, poguera tenir l'ajuda d'un intèrpret de signes, ja que, a causa de la seua discapacitat, no podia seguir el ritme normal de les classes.

La recomanació que vam emetre va ser acceptada per la Conselleria d'Educació, i l'alumne va poder disposar, de conformitat amb la pretensió dels seus pares, amb un professor especialista laboral intèrpret de signes.

D'altra banda, la peremptòria necessitat d'un fisioterapeuta per a atendre dèsset xiquets amb necessitats educatives especials (cinc integrats en una aula específica i dotze en una aula ordinària) d'un col·legi públic d'Alacant va justificar l'admissió de la queixa núm. 090831, promoguda pel president de l'AMPA, i en la qual dirigírem a la Conselleria d'Educació els següents suggeriments pendants de contestació:

“- Que adoptara totes les mesures organitzatives i pressupostàries que foren necessàries per a assegurar la dotació de recursos personals i materials en nom de l'adequat gaudi, per part dels alumnes amb discapacitat, del dret a una educació de qualitat en condicions de plena igualtat i efectivitat.

- Que agilitara al màxim, en casos com l'analitzat, tant els tràmits administratius de creació i provisió de llocs de treball, com els tràmits previs d'avaluació de futures necessitats; tot això a fi de garantir dins de termini l'adequada escolarització dels alumnes discapacitats.”

D'altra banda, la necessitat d'ajuda i vigilància permanent que a causa de la seua malaltia necessitava un menor, sol·licitada per la seua mare, va ser el nucli de la queixa núm. 092678, que es va arxivar a petició de la interessada, ja que la qüestió va ser resolta favorablement per la Direcció Territorial d'Educació de València.

Finalment, respecte de les queixes el denominador comú de les quals estava determinat per les necessitats educatives especials d'alguns alumnes, cal fer esment d'una qüestió de la qual ja vam donar compte en l'exercici passat, i que és motiu d'especial atenció i dedicació per esta institució, i és la relativa a la demanda promoguda davant el Síndic de Greuges per part de l'Associació d'Espina Bífida i Hidrocefàlia d'Alacant, associacions de pares de xiquets amb necessitats educatives especials, el Consell d'Infermeria de la Comunitat Valenciana o bé per pares individualment, perquè l'Administració cree i dote llocs de Diplomatura en Infermeria en aquells centres que escolaritzen alumnes amb necessitats educatives especials i que a més presenten trastorns associats a diverses patologies.

Esta reivindicació ha estat plenament assumida per esta institució i hem formulat diverses recomanacions a les Conselleries d'Educació i Sanitat en este sentit.

La publicació de la Llei 8/2008, de 20 de juny, de la Generalitat, dels drets de salut del xiquet i adolescent, l'article 10.4 dels quals preveu la “(...) dotació de personal d'infermeria per als centres específics d'educació especial (...)”, va justificar la nostra postura en les investigacions realitzades en les queixes núm. 070947, 073490, 080508, 080674 i 083487.

Així mateix, en la queixa núm. 090083, la directora d'un centre d'educació especial de la província d'Alacant denunciava que en el centre que dirigia no s'havia presentat cap professional de Diplomatura en Infermeria per a atendre els alumnes amb necessitats assistencials —administració de medicació, atenció sanitària respecte de les pautes prescrites pels seus respectius metges de referència, atenció de primers auxilis en urgències o crisis, sondatges, eliminació de secrecions, etc.—, necessitats administratives —registre en els seus historials, anotació de pautes de tractament, revisions, incidències, registre i control de medicació, etc.—, necessitats docents —educació per a la salut, formació a famílies i professionals del centre, etc.

Una vegada conclosa la nostra investigació, vam recomanar a les conselleries d'Educació i Sanitat que obriren els processos de contractació de personal amb diplomatura universitària per a donar cobertura assistencial a tots els col·legis d'educació especial de les tres províncies de la Comunitat Valenciana, segons les necessitats assistencials preestablides en cada centre i per al curs 2009-2010. En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la corresponent contestació sobre l'acceptació o no de la nostra recomanació.

Idèntica pretensió van promoure els responsables de tres centres específics d'educació especial de València i Castelló de la Plana, en les queixes núm. 090347 i acumulades, i per això reiterem la nostra recomanació en el sentit d'insistir en la necessitat que, abans del començament del curs 2009-2010, l'Administració obrira els processos de contractació de diplomats universitaris en Infermeria en tots els centres d'educació especial de les tres províncies de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria d'Educació ens va comunicar que, durant l'estiu de 2009, s'estava portant a terme, de conformitat amb els pronunciaments del Síndic de Greuges “(...) un procediment obert de contractació per a donar cobertura assistencial en tots els col·legis d'educació especial de les tres províncies (...)” i que “(...) el procediment de contractació ha d'estar resolt durant el mes de setembre i la cobertura assistencial es realitzarà de manera progressiva, començant pels col·legis d'educació especial amb més necessitat i/o complexitat assistencial (...)”.

No obstant això, els promotors de les queixes de referència, amb posteritat, ens van traslladar la seua decepció tenint en compte que l'Ordre de 29 de juliol de 2009 de la Conselleria de Sanitat, per la qual es desenvolupa la Llei 8/2008, de 20 de juny, sobre drets de salut de xiquets i adolescents, en l'article 7 estableix només l'adscripció

d'infermers a centres específics d'educació especial sostinguts amb fons públics i, en definitiva, deixa fora del seu àmbit d'aplicació els centres d'educació especial concertats en els quals també s'atén una població infantil amb necessitats educatives especials.

A pesar que la publicació de l'Ordre de 29 de juliol de 2009 de la Conselleria de Sanitat va establir el protocol a seguir per a l'atenció assistencial als xiquets escolaritzats amb malalties cròniques en el medi escolar, i això va implicar, en principi, l'acceptació per la Conselleria d'Educació de les nostres recomanacions, el compromís del Síndic de Greuges amb els alumnes amb discapacitat implica la continuació de la nostra intervenció en els expedients a què estem referint-nos, a fi que el recurs de comptar amb la presència permanent d'infermers en els centres docents, ja siga públics ja siga concertats, específics i/o ordinaris, s'estenga a tots aquells alumnes amb necessitats especials i que, precisament per la seua vulnerabilitat, requerixen l'atenció preferent d'esta institució. En estos termes ens pronunciem respecte de les queixes núm. 090517, 090534, 090544, 090576 i 090594, entre d'altres.

Un altre aspecte que convé ressenyar en este Informe anual a les Corts i, concretament, en este apartat relatiu a l'atenció d'alumnes amb necessitats educatives especials, està referit als alumnes amb sobredotació intel·lectual i, en conseqüència, a la necessitat d'una atenció individualitzada.

No constituïx labor d'esta institució, ni podria constituir-la el fet d'entrar a valorar l'existència o no de situacions de sobredotació intel·lectual d'un menor, tal com indicaven en la queixa núm. 091125 els seus pares, doncs no es tracta ni d'una institució de caràcter psicopedagògic i encarregada d'emetre dictàmens tècnics, ni d'una instància fiscalitzadora per a revisar, en segona instància, les actuacions dels òrgans inicialment competents.

Per contra, la missió del Síndic de Greuges s'ha de limitar exclusivament a la fiscalització de l'actuació de l'Administració pública competent respecte dels drets fonamentals de les persones; és per això que el pronunciament d'esta institució, en el cas que ens ocupa d'un menor els pares del qual interessaven de l'Administració un canvi de centre docent per al seu fill, alumne de 4t d'educació primària, amb sobredotació intel·lectual i que percep rutinari l'aprenentatge i es desmotiva en el grup escolar en el qual està situat), se centrara en l'efectiva tutela dels drets del menor i, si escau, sobre si el procediment seguit per a determinar les seues especials necessitats educatives i, en definitiva, per a determinar la seua escolarització i les raons per les quals l'Administració educativa no accedia a la pretensió dels pares de canviar l'alumne de centre docent.

La qüestió, segons ens van comunicar els promotors de la queixa, es va resoldre de conformitat amb la seua pretensió, una circumstància que no va ser obstacle perquè el Síndic de Greuges formulara un suggeriment a la Conselleria d'Educació perquè, en casos com l'analitzat, agilita al màxim el procés d'elaboració del dictamen d'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials (en este cas, de

sobredotació intel·lectual) i permeta la presència activa dels pares o tutors legals en el procés d'adopció de les mesures individualitzades que calguen.

En l'estudi, anàlisi i resolució d'este expedient, ens centrem en la persecució de l'adequat interès del menor per entendre que les seues circumstàncies exigirien, en tot cas, una anàlisi rigorosa dels resultats obtinguts en les avaluacions psicològiques que se li van realitzar al menor; uns informes que, efectivament, tots concloïen destacant l'aspecte de sobredotació intel·lectual i, en conseqüència, la necessitat d'una atenció individualitzada.

La Conselleria d'Educació va acceptar la nostra recomanació i vam acordar el tancament de l'expedient de queixa.

6. Substitucions docents

En un sistema educatiu en el qual la transmissió de coneixements i l'activitat de formació integral dels alumnes apareix estretament vinculat a la relació professor-alumne, especialment en les primeres etapes de la formació escolar, l'absència fins i tot encara que esta siga temporal, d'un dels pols de la relació educativa així configurada, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu, per este motiu el problema que plantegen les baixes o absències del professorat està estretament vinculat al previ i més transcendental problema de la qualitat de l'educació, i creiem que és des d'este punt de vista des del qual ha de ser analitzat.

Així centrat l'assumpte que ens ocupa, resulta evident que la consecució d'una educació de qualitat requerix, abans que res, que la vacant generada per un professor que causa una situació de baixa siga coberta immediatament, de manera que, en la mesura de les possibilitats autoorganitzatives, no hi haja un període de temps de “buit educatiu”, o que, si n'hi ha dure el menor temps possible.

Esta problemàtica va ser la que abordàrem en la queixa núm. 090781, en la qual el vicepresident de l'AMPA d'un col·legi públic de València i cent tretze pares d'un centre docent sostingut amb fons públics van denunciar davant el Síndic de Greuges que els seus fills, alumnes de 2n d'educació infantil, estaven suportant des del curs 2007 continus canvis de professora a causa de la situació de baixes contínues de la tutora amb plaça en propietat.

En definitiva, consideraven que la descrita situació vulnera el dret a l'educació i col·loca els seus fills en una situació de greuge comparatiu respecte d'altres alumnes.

El fet que la qüestió s'haguera resolt favorablement i que els interessats no formularen cap al·legació que desvirtuara el que havia informat la Direcció General de Personal de la Conselleria d'Educació, no va ser obstacle perquè recomanàrem a l'Administració educativa que, en casos com l'analitzat, adoptara totes les mesures que foren necessàries per a garantir, en els casos de baixes o absències continuades i habituals del professorat

en un centre educatiu determinat, el dret a l'educació de qualitat dels alumnes, i que minimitzara l'impacte negatiu que en ells pogueren tenir estes situacions com a conseqüència del canvi continu de docent i dels períodes de docència que esta realitat genera.

L'acceptació de la nostra recomanació va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient obert a este efecte.

Idèntica problemàtica abordem respecte de la queixa núm. 092327, instada per la presidenta de l'AMPA d'un institut d'educació secundària de Cocentaina, en la qual insistim en el sentit que l'Administració no es pot acontentar amb garantir tan sols les baixes del professorat, sinó que en aquells casos en què les baixes o absències siguen reiterades i habituals, l'esforç desplegat ha d'anar encaminat a evitar els efectes perjudicials que el canvi continu del professorat i la pèrdua habitual d'hores lectives poguera generar en l'educació dels alumnes.

Estos efectes perjudicials són els següents: un desenvolupament curricular mancat de la necessària continuïtat, que dona lloc a problemes d'adaptació de l'alumne als canvis en els mètodes d'ensenyament propis de cada docent; una alteració considerable del ritme d'aprenentatge amb la consegüent desorientació dels menors i el perill de desmotivació, i, finalment, en cas d'existir, un important risc de no-detecció o desatenció dels alumnes amb necessitats educatives especials.

La Conselleria d'Educació va acceptar la nostra recomanació, igual que les que, amb idèntica pretensió, vam formular respecte de la queixa núm. 092471 i acumulades, referides, en este cas, a un institut d'educació secundària d'Elda-Petrer.

7. Altres aspectes del dret a l'educació

7.1 Beques, ajudes i subvencions

Esta institució entén que 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 totes les persones en l'exercici del dret a l'educació, i arbitrar tots els mitjans que calguen per a remoure aquells obstacles econòmics que puguen impedir la consecució d'este objectiu i, en conseqüència, la política de beques i ajudes a l'estudi dissenyada pels poders públics 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.

Per este motiu admetérem a tràmit la queixa núm. 083000, en la qual els pares d'un alumne denunciaven que l'Ajuntament de Borriol havia concedit només als alumnes d'un determinat col·legi públic ajudes per a l'adquisició de llibres de text, i n'havia exclòs d'altres que, per diverses circumstàncies familiars, estaven matriculats en centres públics de Castelló, malgrat estar empadronats a Borriol.

La raó adduïda per l'Ajuntament de Borriol per a justificar esta discriminació entre els alumnes de la població radicava en la necessitat de potenciar, o si es preferix, fomentar, la subvenció als xiquets de Borriol “(...) fins que tinguem una quota (ràtio) per a fer l'institut d'educació secundària (...)”.

No vam poder acceptar este argument, ja que implicava establir una política de discriminació positiva a favor dels centres docents situats al municipi de Borriol en detriment de qualsevol altre centre educatiu i, d'altra banda, l'establiment d'esta política podria entrar en clara col·lisió amb el dret constitucional, innat en el dret que tenen reconeguts els pares a la lliure elecció del centre educatiu i que la seua salvaguarda es troba atribuïda als propis poders públics.

L'Ajuntament de Borriol no va acceptar el nostre suggeriment però va exposar els motius que en justificaven el rebuig.

Per altra banda, la denegació de les beques municipals per a l'adquisició de llibres de text, a causa de l'ambigüitat en la redacció de les bases reguladores de la convocatòria, també va ser el nucli central de la queixa núm. 091124, en la qual també formulem a l'Ajuntament d'Algemesí un suggeriment que no va ser acceptat íntegrament per considerar esgotat el crèdit consignat en el pressupost municipal en concepte de beques de llibres; no obstant això, sí que va modificar les bases reguladores per al curs 2009/2010 perquè foren més clares i concretes.

Així mateix, en la queixa núm. 083269 la interessada mostrava la seua disconformitat amb la denegació per l'Ajuntament de Riba-roja de Túria de les ajudes sol·licitades per aquella per a l'adquisició de llibres de text i menjador escolar per al seu fill.

El conflicte plantejat derivava de la diferent interpretació que l'autora de la queixa i l'Ajuntament efectuaven respecte d'uns preceptes concrets de les bases reguladores de les ajudes convocades per l'Ajuntament, i vam considerar que la falta de claredat de les bases no podia perjudicar les persones sol·licitants de les ajudes sinó la mateixa administració redactora de les bases i, en conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament que concedira a la promotora de la queixa les ajudes sol·licitades, ja que complia amb el requisit econòmic exigít en les bases redactades per l'ajuntament en qüestió, el qual, però, tot i manifestar expressament el seu respecte per l'opinió d'esta institució, no va acceptar la nostra recomanació.

7.2 Servici complementari de transport escolar

En la queixa núm. 083209, diversos pares d'alumnes d'un col·legi públic de Sant Vicent del Raspeig mostraven la seua disconformitat amb la modificació de la ruta de transport escolar autoritzada per l'Administració educativa, supeditada a la terminació de les obres del TRAM (tramvia d'Alacant), ja que els seus fills havien de romandre en l'autobús almenys hora i mitja per a un recorregut de tot just tres quilòmetres.

Una vegada acabada la nostra investigació, vam arribar a la conclusió que la modificació de la ruta de transport escolar a causa de les obres del TRAM no podia ser considerada una actuació pública irregular que haguera de ser censurada.

No obstant això, i tenint en compte la provisionalitat de la mesura, vam considerar convenient suggerir a l'Administració educativa que, prèvia comprovació de l'accessibilitat, revisara la ruta de transport escolar qüestionada, i així ho va fer, i esta circumstància va determinar l'arxivament i el tancament de l'expedient.

En relació amb el transport escolar també ens pronunciem, entre d'altres, en la queixa núm. 090821, l'eix central de la qual estava determinat per la preocupació dels pares d'alumnes residents en un llogaret de Requena respecte de la inseguretat en el transport escolar fins a este municipi on estaven escolaritzats i viceversa, a causa de la complexitat orogràfica de la ruta i l'absència de cinturons de seguretat en els autobusos.

Una vegada instruït l'expedient de queixa, vam suggerir a la Conselleria d'Educació que arbitrara totes les mesures que foren necessàries per a garantir, en tot cas, la seguretat dels alumnes afectats, i que valorara la conveniència de modificar la ruta a fi d'evitar el trajecte dels menors per l'autovia, com també la instal·lació de cinturons de seguretat en els vehicles destinats al transport d'estos alumnes.

Encara quan som coneixedors que el Reial decret 965/2006, d'1 de setembre, pel qual es va modificar el Reglament general de circulació, no exclou l'ús en el transport escolar de vehicles no equipats amb cinturons, sí que considerem necessari concloure i posar en relleu que, els importants canvis produïts en l'àmbit legislatiu i reglamentari de caràcter general, tant en matèria d'ordenació dels transports terrestres com de trànsit, circulació i seguretat vial dels vehicles a motor i de les exigents normes sobre condicions tècniques dels vehicles, aconsellen que la Conselleria d'Educació incremente les mesures adoptades per la legislació vigent, amb caràcter general, i sobre seguretat en el transport escolar de menors.

7.3. Programes d'educació bilingüe

El sistema educatiu valencià s'articula partint de la premissa que, en finalitzar l'escolarització obligatòria, els alumnes han de saber utilitzar, tant oralment com per escrit, les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

En este sentit, el Síndic de Greuges, amb la plena convicció que este mandat estatuari enriqueix socialment i culturalment les persones, compartix la preocupació dels pares d'una alumna que, en la queixa núm. 093295, i la tramitació de la qual no ha conclòs en el moment de tancar el present Informe anual, denunciava que el col·legi públic, al qual actualment assistix la seua filla, té aprovat el denominat Programa d'educació bilingüe enriqueix però que este centre, adscrit a un institut d'educació secundària de Vilamarxant, i on obligatòriament haurà de matricular-se per a cursar ESO, solament té implantat el Programa d'educació en valencià (PEV), una circumstància que comportava una vulneració del dret dels pares a triar la llengua vehicular en la qual desitgen que els seus

fills reben l'ensenyament, tenint en compte que la seua filla veuria interrompuda la seua formació en la llengua en què va iniciar els seus estudis obligatoris.

Esta queixa, que es troba en tramitació, va ser subscripta també per altres pares d'alumnes amb idèntica problemàtica.

El Síndic de Greuges va determinar l'admissió a tràmit de la queixa de referència, ja que entre els seus objectius prioritaris destaca la salvaguarda dels drets lingüístics dels valencians, i ha manifestat reiteradament que, a fi de garantir la normalització lingüística i superar la desigualtat que encara existix entre el valencià i el castellà, l'Administració educativa està obligada a reforçar l'acció del seu projecte educatiu i a adoptar les mesures necessàries, ordinàries i extraordinàries, per a garantir l'aplicació efectiva dels programes d'educació bilingüe i/o plurilingües en tots els centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics i que, en tots els casos, estos programes estiguen a càrrec de professors amb la capacitat suficient en valencià, de manera que quede plenament garantit no només el dret a l'educació, sinó el respecte, promoció i protecció del valencià, de manera que el dret a rebre l'ensenyament en esta llengua siga efectiu i es complisquen les previsions contingudes en l'article 15 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià quant a la capacitat dels alumnes perquè, en acabar el cicle educatiu obligatori, utilitzen oralment i per escrit les dues llengües oficials de la nostra Comunitat.

7.4 Menús escolars: alumnes amb trastorns alimentaris

El genèric dret a la salut, reconegut en l'article 43 de la Constitució espanyola, va legitimar la intervenció del Síndic de Greuges per a admetre la queixa assenyalada amb el núm. 091898, en la qual els pares d'una alumna d'un CEIP d'Alginet (València) denunciaven que a la seua filla, que té una al·lèrgia alimentària, li van ser subministrats en el menjador escolar aliments derivats de la llet, afortunadament, sense conseqüències greus.

En esta ocasió, el Síndic de Greuges està facultat per a analitzar l'actuació administrativa desenvolupada en el cas que ens ocupa, com també realitzar una reflexió sobre la situació dels alumnes celíacs i/o amb altres trastorns alimentaris en els menjadors escolars, ja que part de la població afectada són menors i el desconeixement social d'esta malaltia pot donar lloc no solament a l'exclusió social dels menors en edat escolar, sinó també a perills per a la salut com el que descrivien els promotors de la queixa.

La Resolució de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents sobre servici complementari de menjador escolar en els centres docents de titularitat de la Generalitat preveu la possibilitat que, en supòsits especials, puga prestar-se un règim especial d'alimentació per a atendre als alumnes que, previ certificat mèdic, acrediten la impossibilitat d'ingerir determinats aliments que perjudiquen la seua salut; no obstant això, esta institució considera convenient que per a millor defensa i protecció dels menors escolars que necessiten l'adaptació dels seus menús, l'Administració educativa

ha d'intensificar les mesures de seguretat i vigilància, i les exigències a les empreses adjudicatàries de l'elaboració diària de menús especials sota prescripció mèdica.

8. Ensenyament universitari

8.1 Denegació de matrícula

La no-admissió com a “alumna visitant” de la titulació d'Enginyeria de Materials en la Universitat Miguel Hernández d'Elx va motivar l'obertura de la queixa núm. 090327, i en la qual no vam deduir una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges, tenint en compte que la mera disconformitat amb la normativa sobre la figura d'un “alumne visitant”, aprovada per la Comissió Gestora de la Universitat, en sessió de 10 de març de 1999, no pot motivar, per si sola, la nostra intervenció i, en conseqüència, vam entendre que la resolució rectoral per la qual es va desestimar la inadmissió de l'autora de la queixa i, per tant, la no-autorització de la matrícula, va ser ajustada al dret i, en conseqüència, no va merèixer cap retret per part d'esta institució i, en definitiva, la pretensió de la interessada d'obtenir reconeixement acadèmic oficial dels estudis cursats anteriorment no va poder prosperar.

8.2 Anul·lació de matrícula i devolució de taxes

El promotor de la queixa núm. 090689, que s'havia matriculat en un Màster d'Anàlisi i Gestió d'Ecosistemes Mediterranis en la Universitat d'Alacant (compartit amb la Universitat Miguel Hernández d'Elx), demanava l'anul·lació de la matrícula i la devolució de les taxes, i al·legava que la publicitat del Màster en la pàgina web de la Universitat induïa a error sobre els horaris de matí i vesprada en què s'impartien les classes i que les modificacions que es van practicar en l'horari lectiu amb posteritat eren incompatibles amb la seua jornada laboral.

La Universitat, si bé reconeixia la possibilitat que la publicitat del Màster poguera induir a error, va desestimar la pretensió de l'interessat per entendre que l'alumne s'havia matriculat a temps complet i que va disposar d'un termini per a sol·licitar l'anul·lació de la seua matrícula i no va exercir este dret dins del termini i en la forma escaient; i d'altra banda, les circumstàncies laborals al·legades per a l'exercici del curs concorrien ja en el termini habilitat per a la sol·licitud d'anul·lació de matrícula.

L'alumne era coneixedor de les modificacions horàries abans del començament del curs sense que formulara cap queixa o tractara el tema amb la coordinadora, i estes consideracions van determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient obert, en haver acceptat els arguments que el vicerector d'Alumnat ens va remetre.

8.3 Denegació d'examen

La promotora de la queixa núm. 083918, matriculada en la Universitat de València i, en concret, en la Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport, denunciava que en el

programa de l'assignatura Gestió de Recursos d'Entitats Esportives no figurava l'obligació d'assistir a classe, tal com al·legava el professor, per a denegar-li la realització d'examen.

L'actuació desplegada per la Universitat no va ser objecte de cap retret per part del Síndic de Greuges, ja que la impugnació en la qualificació obtinguda per l'alumna va ser vista per la Comissió de Revisió de Qualificació de la Facultat, la qual, després de revisar el programa de l'assignatura en qüestió, va constatar que, efectivament, no constava específicament que els alumnes que no assistiren a classe serien avaluats de manera diferent als que hi assistiren, i que, per contra, sí que preveia que, per poder aprovar, els estudiants havien de realitzar com a mínim la prova escrita de preguntes amb opció múltiple més el treball, i va resoldre qualificar la interessada a partir dels treballs presentats en l'assignatura d'igual manera que a la resta d'estudiantes, i finalment la puntuació establida va ser “aprovat”.

No obstant això, vam considerar que, si bé l'actuació pública desenvolupada per la Universitat de València no era mereixedora de cap retret, sí que ens hi vam dirigir per suggerir-li que, tenint en compte que els programes de les assignatures s'elaboren per a donar informació i realitzar una valoració objectiva, ja que hi reflectixen, a més dels continguts d'una assignatura concreta, els criteris d'avaluació, com també uns altres d'interès per als alumnes, el relatiu a l'assignatura que ens ocupa hauria d'haver expressat, si així ho pretenia, que els alumnes que no assistiren a classe serien avaluats d'una manera diferent, i per això vam recomanar que adoptaren les mesures necessàries perquè el cos de professors incloguera expressament en els respectius programes de les assignatures que havien d'impartir els criteris d'avaluació, i si l'assistència a classe és o no un incentiu per a premiar un esforç addicional.

La Universitat de València va acceptar la nostra recomanació i vam acordar l'arxivament de l'expedient.

8.4 Inadmissió d'alumnes

No constituïx una funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal dur a terme, ni la normativa per a l'accés als estudis universitaris de caràcter oficial o dels processos d'admissió en les universitats, sinó la detecció dels problemes suscitats, corresponent als poders públics en el marc de les funcions d'autoorganització que, en este àmbit, li són assignades, adoptar les polítiques que considere més adequades; per este motiu admetérem a tràmit la queixa núm. 092333, en la qual una alumna, amb una malaltia en la columna, esclerosi i disfunció pulmonar, i una discapacitat física del 50%, no va ser admesa en l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura (ETSA), ja que en la convocatòria de matrícula de setembre no hi ha places reservades per al contingent de discapacitats, tal com sí que s'esdevé en la convocatòria ordinària de juny.

La Universitat Politècnica de València no va acceptar, justificadament, el suggeriment que li vam dirigir a fi que valorara la possibilitat que l'oferta de places vacants per als alumnes amb discapacitat s'estenguera a la fase extraordinària de setembre.

8.5 Crèdits de lliure configuració

La no-incorporació en els seus respectius expedients de 0'6 crèdits de lliure elecció vinculats al primer cicle de la Llicenciatura de Biologia, va ser l'objecte de la queixa núm. 090045, subscrita per diversos alumnes de la Facultat de Ciències Biològiques de València, la tramitació de les quals continua en el moment de redactar el present Informe anual a les Corts.

IV. SANITAT

1. Introducció

Al llarg de l'any 2009, les queixes relatives a l'àmbit sanitari han estat 318, de les quals totes, llevat d'una, han estat a instància de part. Esta xifra representa el 9 % del total de queixes que ha rebut el Síndic de Greuges. No obstant això, de les 318 queixes presentades, un total de 100 s'han acumulat perquè tenien el mateix contingut, relatiu a l'assistència sanitària de les persones britàniques residents a la Comunitat Valenciana.

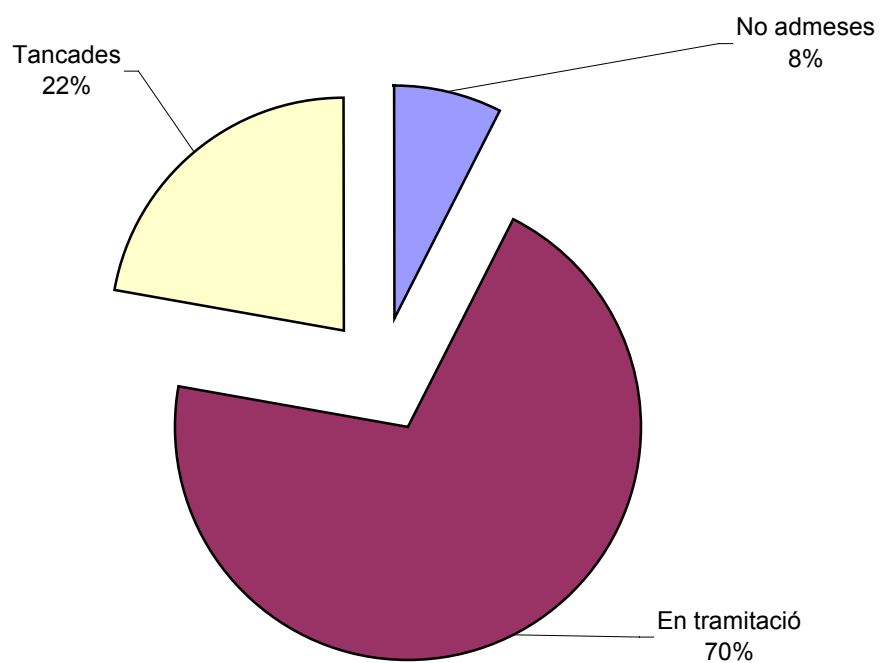
Davant això anterior, es conclou que les queixes que afecten la sanitat segueixen en ascens. Així, l'evolució en els últims anys ha estat la següent: 88 queixes es van tramitar en l'any 2005, 91 en l'any 2006, 100 en el 2007 i 125 en el 2008.

A continuació, donem compte de les queixes sobre sanitat que hem considerat especialment rellevants.

2. Sanitat en xifres

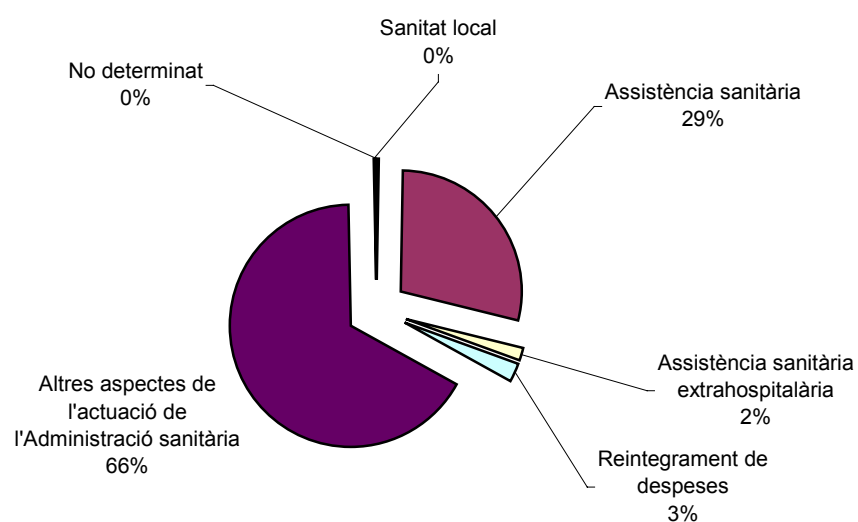
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	24	7,55%
En tramitació	223	70,13%
♦ En tràmit normal	223	70,13%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	71	22,33%
♦ Per solució	24	7,55%
♦ Se solucionarà	1	0,31%
♦ Actuació administrativa correcta	30	9,43%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	16	5,03%
• Acceptades	14	4,40%
• No acceptades	2	0,63%
Total queixes	318	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de Sanitat	Queixes
Assistència sanitària	91
Assistència sanitària extrahospitalària	5
Reintegrament de despeses	8
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	212
Sanitat local	1
No determinat	1
Total Àrea de Sanitat	318



3. Assistència sanitària: llistes d'espera

En relació amb la problemàtica de les llistes d'espera sanitàries, destaquem la queixa núm. 083056, en la qual l'autora denunciava el negligent funcionament dels serveis públics de salut i, més concretament, de l'Hospital Arnau de Vilanova de València.

En este sentit, es referia al retard amb què va ser atesa pel Servei de Reumatologia del referit centre hospitalari. Concretament, el 14/12/2006 va ser remesa pel Centre de Salut de Lliria al Servei de Reumatologia, i va ser vista en data 22/10/2008 (transcorreguts quasi dos anys des de la remissió).

Davant això anterior, l'autora de la queixa va presentar una reclamació en data 22/10/2008 davant el Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de l'Hospital Arnau Vilanova de la ciutat de València.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, en data 4/02/2009 ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“1. L'autora de la queixa té cita en el servei de rehabilitació per al dia 10/02/2008. Tal com se li informava en la contestació a la seua queixa de 23/12/2008, els serveis de reumatologia, traumatologia i rehabilitació estan coordinats per a rebre la sol·licitud de consulta des del metge de família.

2. De vegades el diagnòstic dels pacients no s'ajusta a la sol·licitud de derivació feta pel metge de família, i per això es fa la valoració corresponent i se li cita en un dels serveis atenent a la patologia que presenta”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava adequat, presentara un escrit d'al·legacions.

Com que no consta cap escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que consten en l'expedient.

L'autora de la queixa va ser vista pel Servei Rehabilitació en data 10/02/2009, i afegia que “(...) els serveis de reumatologia, traumatologia i rehabilitació estan coordinats per a rebre la sol·licitud de consulta des del metge de família (...)”. Tanmateix, la pacient va romandre més de dos anys en llista d'espera per a ser atesa en el Servei de Rehabilitació de l'Hospital Arnau Vilanova.

Davant estos fets, cal notar que l'eficàcia en la protecció de la salut depén, en gran mesura, del bon funcionament dels serveis sanitaris.

Esta institució considera que les dificultats per a prestar amb rapidesa l'assistència sanitària requerida per la ciutadania i, per tant, conèixer el diagnòstic de les seues malalties i poder prescriure'ls el tractament adequat, podria vulnerar el dret a la protecció de la salut reconegut constitucionalment i, en conseqüència, apartar-se dels

principis d'eficàcia i celeritat en què s'ha d'inspirar l'actuació de les administracions públiques.

Els poders públics han de realitzar una acció decidida i continuada per a reduir al mínim les demores inherents a les llistes d'espera en general, com també, per a proporcionar als ciutadans mecanismes efectius per a defensar-se en els supòsits en els quals les demores s'estenen més enllà d'uns límits raonables.

Davant això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, amb l'objecte de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives adequades, i que complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut; la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment.

4. Expedients de responsabilitat patrimonial

La dilació en la resolució d'alguns expedients administratius de responsabilitat patrimonial, un any més, ha estat objecte d'estudi per esta institució. A tall d'exemple, volem destacar la queixa núm. 090529, en la qual la seua autora manifestava que, al novembre de 2002, va caure en el Centre de Transfusions de l'Hospital de Sant Joan d'Alacant pel fet que aquell dia plovia fortament, el sòl estava banyat i no era antilliscant, i va presentar l'oportuna reclamació patrimonial contra la Conselleria de Sanitat en 2003. En el moment de dirigir-se a esta institució l'expedient no havia estat resolt de forma expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Prefectura del Servei de Responsabilitat Patrimonial, ens va comunicar el següent:

“Se li informa que, en data 30 de març de 2009, es va practicar notificació a l'interessat de resolució de l'Honorable Sr. Conseller, i es va estimar parcialment la reclamació formulada per l'autora de la queixa.

El Servei de Gestió Econòmica d'esta mateixa Conselleria està actualment tramitant el pagament de les indemnitzacions reconegudes”.

Així les coses, el punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïa el nostre text constitucional. La responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106.2 de la Constitució Espanyola de 1978. El citat article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que experimenten en els seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics; este precepte està desenvolupat en l'actualitat pel títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així mateix, el procediment administratiu pel qual es regula la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial està regulat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en el seu art. 42.2 que “el termini màxim en el qual ha de notificar-se la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir sis mesos llevat que una norma de rang de llei n'establisca un de superior i així estiga previst en la normativa comunitària europea”. Així mateix, l'art. 43.1 i 4 lletra b, es referix a l'efecte del silenci administratiu, una vegada vençut el termini per a notificar la resolució expressa a l'interessat i en este sentit estableix que “(...) en els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci”.

Per la seua banda, l'art. 13.3 del Reial decret 429/1993 estableix que “(...) en transcórrer sis mesos des que s'inicia el procediment, o el termini que resulte d'afegir-hi un període extraordinari de prova, de conformitat amb l'art. 9 d'este Reglament, sense que haja recaigut resolució expressa o, si escau, s'haja formalitzat l'acord, podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització del particular”.

S'estableix, en conseqüència, l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre al ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clarament i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

En definitiva, si bé és cert que del relat cronològic que resultava de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que l'Administració sanitària havia mantingut una actitud que podíem qualificar d'activa en la tramitació, no era menys cert que la resolució de l'expedient havia sobrepassat els terminis que podíem considerar raonables.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constitueixen l'expedient administratiu prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió 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, segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Davant això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en casos com l'analitzat, es dictara resolució expressa dins dels terminis establerts, tot això d'acord amb els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993; no obstant això, la Conselleria de Sanitat no va acceptar el nostre suggeriment i va exposar els motius justificatius del seu rebuig; el mateix resultat es va produir en les queixes núm. 071501, 082283 i 082829.

5. Prestacions complementàries: pròtesis capil·lars

Des del Síndic de Greuges hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que valorara la possibilitat d'incloure les pròtesis capil·lars a pacients majors de 18 anys, afectats d'alopecia al tractament oncològic dins del catàleg d'especialitats de material ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana (queixes núm. 050974 i núm. 070439).

Enguany, a través de la queixa núm. 091114, s'ha tornat a plantejar esta qüestió, si bé amb els matisos que a continuació exposem.

L'autora de la queixa tenia alopecia universal del sistema immunològic (minusvalidesa del 33%), el que implicava una “pèrdua total del cabell en tot el cos i no té cura”. Per raons psicològiques necessitava una pròtesi capil·lar. Li havia estat denegada la sol·licitud de reintegrament de les despeses per no estar incloses les pròtesis capil·lars en el catàleg de material ortoprotèsic de la Conselleria de Sanitat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat informació suficient i, especialment, sobre si estava previst modificar el catàleg general d'especialitats de material ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana (que s'aprova per Resolució de la Conselleria de Sanitat), en el sentit d'incloure-hi les pròtesis capil·lars com a prestació sanitària.

La Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, ens va remetre còpia de la resolució de la Direcció Territorial de València per la qual es desestimava el reintegrament de despeses sol·licitat per l'autora de la queixa.

No obstant això anterior, la petició que siguen subvencionades per la Conselleria de Sanitat les adquisicions de pròtesis capil·lars per a pacients que pateixen alopecia universal del sistema immunològic enteníem que mereixia ser objecte de reflexió.

En l'àmbit nacional, com no podia ser d'una altra manera, hem de partir dels arts. 10 i 43 de la Constitució Espanyola de 1978. L'art. 10 de la Constitució es referix a la dignitat de les persones i al lliure desenvolupament de la personalitat com a fonaments de l'ordre polític i de la pau social. Per altra banda, l'art. 43 de la Constitució proclama el dret dels ciutadans a la protecció de la salut i afeg que és competència dels poders públics organitzar-la i tutelar-la a través de les mesures preventives i altres prestacions i servicis necessaris.

La Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, en el seu art. 17 es referix a la prestació ortoprotèsica en els termes següents:

“La prestació ortoprotèsica consistix en la utilització de productes sanitaris, implantables o no, la finalitat dels quals és substituir totalment o parcialment una estructura corporal, o bé de modificar, corregir o facilitar la seua funció. Comprendrà els elements necessaris per a millorar la qualitat de vida i autonomia del pacient.

Esta prestació es facilitarà pels serveis de salut o donarà lloc a ajudes econòmiques, en els casos i d'acord amb les normes que reglamentàriament s'establisquen per part de les administracions sanitàries competents”.

La mateixa llei, en l'article 7.1, estableix que el catàleg de prestacions del Sistema Nacional de Salut té com a objectiu garantir les condicions bàsiques i comunes per a una atenció integral, continuada i en el nivell adequat d'atenció; que es consideren prestacions d'atenció sanitària del Sistema Nacional de Salut els serveis o conjunt de serveis preventius, diagnòstics, terapèutics, de rehabilitació i de promoció i manteniment de la salut dirigits als ciutadans; i assenyala, finalment, les prestacions que comprendrà el catàleg.

L'article 8 de la citada llei assenyala que les prestacions sanitàries del catàleg es faran efectives mitjançant la cartera de serveis comuns que, segons preveu l'article 20, s'acordarà al si del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut i s'aprovarà mitjançant reial decret, tenint en compte en la seua elaboració l'eficàcia, eficiència, efectivitat, seguretat i utilitat terapèutiques, com també els avantatges i les alternatives assistencials, la cura de grups menys protegits o de risc, les necessitats socials i el seu impacte econòmic i organitzatiu.

D'altra banda, el Reial decret 63/1995, de 10 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut (parcialment derogat pel Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la Cartera de Serveis Comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització), en el preàmbul destacava la doble dimensió col·lectiva i individual del dret a la protecció de la salut i el nucli irrenunciable de la dimensió personal, en definitiva, la relació de qualsevol persona amb el seu benestar físic i mental que ha de ser respectat i promogut pels poders públics, mes enllà de l'establiment d'una norma o pauta de salubritat en l'entorn en el qual la vida es desenvolupa.

El catàleg general d'especialitats de material ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana s'aprova per Resolució de la Conselleria de Sanitat. En l'actualitat, i pel que fa a les pròtesis capil·lars, només s'hi troben incloses com a prestació sanitària per a pacients menors de 18 anys afectats d'alopecà secundària al tractament oncològic.

El finançament de la pròtesi capil·lar es planteja per a l'alopecà universal del sistema immunològic. El tema no es presentava fàcil. Efectivament, no podíem ignorar que el sistema sanitari públic té mancances sanitàries i socials. En este sentit, no hem d'oblidar els límits pressupostaris i les necessitats actualment no cobertes pel sistema sanitari públic en general.

La idea de “tot per a totthom i gratis” en l'àmbit sanitari és difícil amb les limitacions pressupostàries que hi ha. Esta institució reconeix la limitació de mitjans del sistema, tal com ha estat reiteradament manifestat per la jurisprudència, i que el “tot” només és possible si es gaudix de bona salut financera.

Finalment, consideràvem que formular per part d'esta institució una opinió sobre si s'han d'incloure o no les pròtesis capil·lars per a pacients que tenen alopecia universal del sistema immunològic implicaria extralimitar el nostre àmbit de competències. No obstant això, enteníem que podria ser d'interés que l'Administració sanitària duguera a terme actuacions de valoració i estudi d'estes peticions.

Davant això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que realitzara els estudis necessaris de la demanda d'este tipus de pròtesi, com també de les despeses de la prestació, perquè, davant dels resultats que es deriven del seu estudi, l'Administració sanitària valorara la possibilitat d'incloure les pròtesis capil·lars a pacients afectats d'alopecia universal del sistema immunològic dins del catàleg d'especialitats de material ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment i vam posar fi a la nostra investigació.

6. Assistència sanitària extrahospitalària

En la queixa núm. 090937, l'autor manifestava que el 27/07/2007, sobre les 12.15 hores, es va posar en contacte amb el telèfon 112 (d'emergències) a fi de sol·licitar assistència sanitària urgent per a atendre al seu pare. Segons li van indicar, li enviarien una ambulància tipus SAMU. Com que havien transcorregut aproximadament 30 minuts, va tornar a telefonar al 112, "(...) però sempre ocorre el mateix, acaba tallant-se la comunicació (...)".

Sobre les 13 hores i 45 minuts, després de quasi hora i mitja de la telefonada d'urgència al SAMU, acudixen al domicili on es troben els seus pares, una parella de la policia local de Turís, juntament amb el metge de guàrdia de la localitat i una infermera. Pel que sembla, el metge de guàrdia li comunica que el seu pare havia mort.

Davant això anterior, manifestava que l'ambulància SAMU no va acudir a prestar l'assistència sanitària sol·licitada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“Amb data 26/03/2007, rep un escrit de la Guàrdia Civil de Xiva que sol·licitava informació en virtut del que disposa el Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 3 de Requena en haver-se interposat denúncia contra este servici per part de la Sra. (...), a l'escrit de la qual se li va donar resposta amb data 4/10/07.

En l'informe intern sobre l'incident del 27/07/2007 consta que “El Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències de València (CICUV) és alertat pel 112, en suport carta informàtica pròpia, i se li transferix tota la informació recaptada per este organisme al nostre programa d'aplicació a les 12.13 hores.

El teleoperador realitza dos telefonades externes al domicili de l'afectat amb la qual cosa es confirmen les dades inicials de classificació de la demanda (12.14 hores i 12.15 hores).

En temps paral·lels s'assigna i s'activa una unitat SAMU, a les 12.13 hores, i s'alerta la Policia Local de Turís a les 12.16 hores i es passa l'avís domiciliari al Centre de Salut de Turís a les 12.17 hores, amb la qual cosa queda activat.

A les 12.20 hores, i davant la informació directa recaptada del domicili del pacient, de probable cessament de funcions vitals, de manera seqüencial s'anul·la el SAMU i s'informa la Policia Local de Turís i de la persistència en l'activació domiciliària del Centre de Salut de Turís. Cal ressenyar que també s'ha considerat, per a la decisió, l'elevat temps de resposta del SAMU (Equip Alfa 1), superior als 30 minuts, com també la consulta de l'aplicació GIS d'esta urbanització (Les Blanques de Turís), la qual està reflectida com a nucli urbà independentment del propi de la població de Turís, amb la qual cosa es considera que pertany a este i, per tant, amb bon temps de resposta per a l'equip sanitari d'Atenció Primària del Centre de Salut de Turís”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions i així hi va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que eren dues les qüestions que calia tractar, però que, tot i que directament relacionades entre si, havien de ser abordades de manera diferenciada: la possible actuació negligent dels servicis d'urgència en el cas plantejat i la problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària.

Respecte de la primera qüestió, de l'estudi de l'expedient es desprenien algunes discrepàncies en la valoració de la urgència ocorreguda el 27 de juliol de 2007. En este sentit, vam comunicar a l'interessat que és criteri d'esta institució informar els promotors de les queixes de les accions que poden emprendre quan hem observat desacords i/o discrepàncies de posicions entre l'Administració sanitària i l'usuari, com ocorria en el present cas.

Consideràvem que en la determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa en tractar-se de la prestació d'un servici públic, de l'assumpte objecte de la queixa presentada davant esta institució havia 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 pot 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”.

Respecte de la segona qüestió, esta institució és i ha estat especialment sensible als problemes derivats de l'assistència sanitària extrahospitalària, un aspecte que s'acredita en els informes que anualment es presenten davant les Corts.

En este sentit, com en altres ocasions per a casos similars, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment que extremara al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i complir així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

7. Reintegrament de despeses per assistència sanitària prestada per servicis aliens a la Seguretat Social

Des de l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris (AVACU), va tenir entrada la queixa núm. 071612, en la qual el seu autor manifestava que estava reclamant el reintegrament de despeses per haver d'acudir a una clínica privada per a la realització d'unes anàlisis. En este sentit, ens indicava que havia cursat diverses reclamacions dirigides a l'Administració sanitària però que en el moment de dirigir-se a esta institució encara no havia rebut resposta.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, vam realitzar el següent suggeriment a la Conselleria de Sanitat.

El punt de partida que a continuació exposem de l'estudi de la queixa el constituïx l'Ordre de 3 de febrer de 1998, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el reintegrament de despeses en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 3197, de 05/03/98), com també la Circular 3/1998, de 9 de març de 1998, de la Direcció General d'Atenció Primària i Farmàcia, sobre regulació del reintegrament de despeses.

De la referida normativa es desprén que els expedients administratius de reintegrament de despeses per assistència sanitària prestada per servicis aliens a la Seguretat Social (en el cas de l'autor de la queixa per la realització d'una analítica) els inicien aquelles persones que tinguen reconegut el dret a assistència sanitària en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Sobre on dirigir-se per iniciar el procediment de reintegrament de despeses, la normativa distingix:

- Primer. En els registres dels òrgans administratius a què es dirigeixen o davant qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració General de l'Estat, qualsevol administració de les comunitats autònomes, alguna de les entitats que formen l'Administració local si, en este últim cas, s'haguera subscrit el conveni corresponent, com també en les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- Segon. També en qualsevol oficina de Correus. En este cas s'haurà de presentar en un sobre obert perquè s'hi puga estampar el segell i la data en l'imprés de sol·licitud i en la còpia.

- Tercer. I, preferentment, en les oficines d'inspecció mèdica de l'àrea corresponent al domicili habitual de l'usuari; servicis d'atenció a l'usuari del seu hospital, centre d'especialitats o direcció d'atenció primària; direcció de centres d'especialitats, servicis centrals de la Conselleria de Sanitat; Registre de la Gerència de l'Àrea de Salut d'Alcoi i registres de les direccions territorials de València, Alacant i Castelló.

En la present queixa, el seu autor va dirigir un escrit (a través del servici de Correus) al Registre de la Direcció Territorial de la Conselleria Sanitat a València per sol·licitar la devolució de la quantitat abonada com a conseqüència d'una analítica (este escrit es va registrar i consta com a referència 45549).

Enteníem que, davant la sol·licitud de reintegrament de despeses de l'autor de la queixa, s'hagué d'obrir el corresponent expedient administratiu de reintegrament de despeses.

Després de la seua instrucció, hauria de dictar-se l'oportuna resolució administrativa que hauria de notificar-se a l'interessat des de la Direcció Territorial de Sanitat i incloure-hi el peu de recurs corresponent i fer la proposta de pagament, en cas de ser esta estimatòria. Contra la referida resolució administrativa podrà interposar-se reclamació prèvia davant l'òrgan que resol, d'acord amb l'art. 71 de la Llei de procediment laboral.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constitueixen l'expedient administratiu prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió 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, segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Atenent al que hem dit, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat (concretament a la Direcció territorial de València) que, davant la sol·licitud de l'autor de la queixa de data 25/10/2006, obrira un expedient administratiu de reintegrament de despeses per assistència sanitària prestada per servicis aliens a la Seguretat Social en els termes de l'Ordre de 3 de febrer de 1998, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el reintegrament de despeses en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment i vam acordar l'arxivament de l'expedient.

8. Reintegrament de despeses per trasllat a una pacient trasplantada de medul·la

L'autora de la queixa núm. 082880, veïna de la localitat de Gandia, manifestava que al mes de febrer de 2007 va ser trasplantada de medul·la i, per prescripció mèdica, havia de ser controlada setmanalment a l'Hospital Clínic de València.

Amb motiu d'això, la interessada va sol·licitar a la Conselleria de Sanitat el reintegrament de les despeses ocasionades pels desplaçaments realitzats per a rebre assistència sanitària des del dia 14/10/07 al 27/02/08.

Amb data 23 d'abril de 2008, la Conselleria va emetre resolució en la qual indica literalment el següent: “(...) l'Ordre de 26 d'abril de 2002 de la Conselleria de Sanitat i Consum (...) no preveu l'abonament de desplaçaments per acudir a consultes externes dins de la Comunitat Valenciana (...)”.

Davant estos fets, convé recordar que l'art. 43 de la Constitució reconeix el dret a la protecció de la salut i és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris. En l'àmbit de la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria de Sanitat el compliment d'este mandat constitucional.

La Llei general de sanitat 14/1986, de 25 d'abril, té com finalitat, segons el seu art. 1, “(...) regular totes les accions que permeten fer efectiu el dret a la protecció de la salut reconegut en l'art. 43 de la Constitució espanyola (...)”.

Considerem que s'ha d'analitzar l'evolució de les ajudes (o “atencions socials” en els termes de la Disposició addicional quarta del Reial decret 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries en el Sistema Nacional de Salut) que reben els pacients en llistes d'espera per a trasplantaments o trasplantats que es desplacen a una localitat diferent d'on habiten.

Des del punt de vista normatiu, el punt de partida el podem situar en l'Ordre de la Conselleria de Sanitat de 5 de setembre de 1994, per la qual es regulava el transport no concertat d'usuaris i dietes d'hostalatge i manutenció en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La referida ordre es va adequar a través de resolucions de data 6 d'abril de 1995, 22 de desembre de 1995, 29 de novembre de 1996 i 2 de juny de 1999.

Amb posterioritat, l'Ordre de la Conselleria de Sanitat de 26 d'abril de 2002 va derogar la referida Ordre de 1994, i és la norma vigent. L'Ordre de 2002 va ser desenvolupada per les resolucions de 13 d'abril de 2005, de 8 de juny de 2006 i de 17 de maig de 2007.

L'annex I de l'Ordre de 2002 es referix a les situacions que generen dret a la utilització de transport no concertat, i distingix entre el transport sanitari (ambulàncies) i no sanitari (mitjans ordinari), en este últim cas es referix als “(...) pacients en llista d'espera de trasplantament o trasplantats, en els seus desplaçaments al centre de referència, per a rebre assistència sanitària per esta patologia, o a conseqüència d'esta (...)”. D'altra banda, l'annex III considera estos pacients “(...) en llista d'espera de trasplantament o trasplantats” dins de la situació que genera el dret a la percepció de dietes d'hostalatge i manutenció.

De les actuacions es deduïa que l'autora de la queixa, trasplantada de medul·la des de febrer de 2007, havia de ser controlada, per prescripció mèdica, setmanalment, per consultes externes de l'Hospital Clínic de València que és on, segons ens indicava, li van realitzar tot el tractament de la malaltia i totes les complicacions que d'això s'han derivat (en definitiva, era en el referit centre hospitalari on es troben la seua història clínica i els especialistes que van dur el seu cas).

Així mateix, de la lectura de la referida ordre no es deduïa que acudir a “consultes externes” constituïra una excepció per a l'abonament de desplaçament com assenyalava la Conselleria de Sanitat en la seua resolució de data 23/04/2008 per la qual desestimen a l'autora de la queixa la seua sol·licitud de reintegrament de despeses.

Del que van informar es desprenia que l'autora de la queixa no va recórrer la referida resolució desestimatòria (desfavorable) del reintegrament de despeses i per això estàvem davant un acte administratiu ferm i consentit.

No obstant això anterior, l'article 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú estableix “Les administracions públiques podran revocar en qualsevol moment els seus actes de gravamen o desfavorables, sempre que esta revocació no constituïska dispensa o exempció no permesa per les lleis, o siga contrària al principi d'igualtat, a l'interés públic o a l'ordenament jurídic”.

Consideràvem que les opcions que puga oferir la sanitat pública als pacients no poden quedar condicionades a criteris de residència o de millor o pitjor dotació de personal qualificat. Així, l'art. 3.2 de la Llei General de Sanitat, en induir el transcendental principi de la universalitat del dret a l'assistència sanitària, postil·la tot ordenant que “(...) l'accés a les prestacions sanitàries es realitzarà en condicions d'igualtat efectiva (...)”.

Sobre la base de les consideracions anteriors, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que valorara, d'acord amb la interpretació exposada de l'Ordre de la Conselleria de Sanitat, de 26 d'abril de 2002, la possibilitat de revocar la resolució de la Direcció Territorial de València de data 23/04/2008 per la qual es desestimava el reintegrament de despeses per trasllats sol·licitat per l'autora de la queixa (pacient trasplantada de medul·la) i que se li reconeguera el dret a percebre este tipus d'ajudes.

La Conselleria de Sanitat no va acceptar el nostre suggeriment i va exposar els motius que en justificaven el rebuig.

9. Fecundació *in vitro* en parelles amb fills previs i sans

Han estat diverses les queixes presentades en relació a les demores o negatives a prestar tractament de reproducció assistida; així, per exemple, les queixes núm. 090671 i 091965.

Destaquem la primera, que va ser interposada per una parella que manifestaven els següents fets:

“(…) en l'any 1998 em van realitzar una orquiectomia del testicle dret per un seminoma clàssic. Em vaig fer congelar esperma en l'Hospital General d'Alacant per consell dels uròlegs —ja que no tenia fills—) (…) en l'any 2000 em van tractar amb quimioteràpia en tornar a reproduir-se el tumor en l'altre testicle (…), en l'any 2004 van tenir un fill (…), a partir d'abril de 2008 em fan una altra orquiectomia, em col·loquen dues pròtesis i em donen diverses sessions de quimioteràpia i radioteràpia (…), en ser una parella que ja no podem tenir fills de manera natural per esta situació, vam sol·licitar a l'Hospital General d'Alacant poder realitzar el tractament de fecundació in vitro amb el semen que tinc congelat des de 1998. Quina no seria la nostra sorpresa en veure que ens negaven este dret perquè havíem tingut un fill abans de manera natural, ja que fins a hores d'ara no hi ha cap llei que ens negue este dret, simplement és un criteri que adopten alguns hospitals”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“Efectivament, com li van comunicar en l'Hospital General d'Alacant, una de les condicions és “la parella no ha de tenir fills previs i sans”.

Pel que fa al protocol de les unitats de reproducció assistida, estes limitacions van ser consensuades pel Grup d'Interés de Centres Públics de la Societat Espanyola de Fertilitat i confirmada per la Subcomissió de Prestacions del Consell Interterritorial. Com també, per part de les autoritats sanitàries de la Conselleria de Sanitat i Consum també ens comuniquen que les decisions que al moment oportú es van adoptar estan sent continuament revisades per les societats científiques competents, sobre les prestacions en matèria de reproducció humana en el Sistema Nacional de Salut”.

Del contingut de l'informe i de la resta de la documentació remesa per l'Administració sanitària vam donar trasllat als autors de la queixa a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren un escrit d'al·legacions.

Així mateix, l'Oficina del Defensor del Poble ens va comunicar que també s'havien iniciat actuacions sobre este mateix assumpte (número d'expedient 09010844).

Arribats a este punt, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa i atés que no consta cap escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en la present queixa: d'una banda, el dret dels promotors de la queixa a la prestació de diagnòstic i tractament de la infertilitat, i d'una altra banda, el fet de no incloure la parella en les llista d'espera per a ser sotmesa a tractament de reproducció assistida.

Respecte de la primera qüestió, vam subscriure íntegrament el contingut de la resolució de data 11/11/2009 de l'Excm. Defensor del Poble, en relació amb l'expedient 09010844, que, a continuació, reproduïm:

“Esta institució no pot compartir, de cap manera, la raó esgrimida per l'Agència Valenciana de Salut per a justificar l'exclusió d'una prestació sanitària que, a tenor del marc legal vigent en la matèria, ha de ser facilitada directament a les persones i finançada a càrrec de fons estatals adscrits a sanitat, sobre la base de l'esmentat document, elaborat fa no pocs anys i que ha estat objecte de modificacions i revisions com a conseqüència de la posterior publicació de normes amb rang de llei.

En este sentit, i pel que fa al contingut de l'acció protectora del Sistema Nacional de Salut, convé començar assenyalant que la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, dedica una atenció preferent a les prestacions i definix el “catàleg de prestacions” com el conjunt de servicis preventius, diagnòstics, terapèutics, rehabilitadors i de promoció de la salut dirigits als ciutadans. Segons es reflectix en l'exposició de motius del text legal, l'esmentat catàleg incorpora les prestacions previstes en el Reial decret 63/1995, de 20 de gener, d'ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, derogat i substituïts pel Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització.

En connexió amb això anterior, i respecte de l'abast i extensió de l'atenció sanitària, és important tenir present que el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, detalla les concretes prestacions sanitàries que han de ser facilitades directament pel Sistema Nacional de Salut i finançada a càrrec de la Seguretat Social, o fons estatals adscrits a la sanitat. Entre estes prestacions figura el diagnòstic i tractament de la infertilitat.

En un pla de més concreció, la Llei 14/2006, de 26 de maig, sobre tècniques de reproducció assistida, determina les tècniques que reunixen les condicions d'acreditació científica i clínica i esmenta, expressament i entre estes, la fecundació in vitro.

Pel que fa als usuaris de les esmentades tècniques, este últim text legal estableix en l'article 6 que tota dona major de 18 anys i amb plena capacitat d'obrar podrà ser receptora o usuària de les tècniques regulades en la llei, sempre que haja prestat el seu consentiment escrit per a la seua utilització de manera lliure, conscient i expressa; que la dona podrà ser usuària o receptora de les tècniques amb independència del seu estat civil i orientació sexual; i que les tècniques de reproducció assistida es realitzaran quan hi haja possibilitats raonables d'èxit i no comporten un risc greu per a la salut, física o psíquica de la dona o de la possible descendència.

Del que s'ha exposat més amunt cal extraure, a tall de conclusió, les dues consideracions següents: en primer lloc, que la tècnica de fecundació in vitro és una de les prestacions que ha de facilitar el Sistema Nacional de Salut; i, en segon terme, que el marc legal en la matèria no exclou d'esta prestació les persones amb un fill biològic, però amb problemes de fertilitat. Això amb independència dels criteris de prioritat que puguem establir les administracions amb responsabilitats en la gestió de l'assistència sanitària”.

La segona qüestió que cal analitzar, conseqüència de l'anterior, és a dir, el fet de no incloure la parella promotora de la queixa en les llistes d'espera per a ser sotmesa a tractament de reproducció assistida, mereixia una especial reflexió i atenció per esta institució.

La impossibilitat d'assolir un embaràs és un problema que, desgraciadament, afecta cada vegada més parelles.

El descens de la fertilitat a Espanya, un dels països amb l'índex de natalitat més baix del món, exigix mesures que faciliten el seu increment i que ajuden les parelles amb problemes per a concebre, encara que, des de fa anys, la ciència troba solucions cada vegada més efectives que han propiciat l'aparició de tractaments per a combatre amb èxit els problemes d'infertilitat.

L'elecció de la tècnica o tractament dependrà, si escau, del diagnòstic exacte derivat de l'examen de la parella i dels criteris medicocientífics (una qüestió que és aliena a l'àmbit competencial del Síndic del Greuges).

No obstant això anterior, el legítim dret de les parelles a veure satisfets els seus drets de paternitat responsable i desitjada no pot ser limitat per falta d'infraestructures o, en altres paraules, desajustaments entre demanda i oferta de la prestació.

Així les coses, vam recomanar a la Conselleria de Sanitat que valorara l'oportunitat de dictar les instruccions necessàries per a l'aplicació de les tècniques de fecundació in vitro a totes aquelles persones amb problemes de fertilitat i que reuneixen les condicions establides en la Llei 14/2006, de 26 de maig, sobre tècniques de reproducció assistida. Així mateix, li vam suggerir que adoptara les mesures oportunes per a la inclusió de la parella autora de la queixa en les llistes d'espera per a la tècnica de fecundació in vitro, sense perjudici dels criteris de prioritat que pogueren establir-se, si escau.

La Conselleria de Sanitat va acceptar els nostres suggeriments i vam acordar el tancament dels expedients núm. 090671 i 091965.

Per contra, en la queixa núm. 091148, en la qual l'autora ens exposava la seua disconformitat amb la impossibilitat de sotmetre's a tècniques de reproducció in vitro per sobrepassar l'edat de 40 anys, esta Conselleria ens va exposar els motius per a no acceptar el nostre suggeriment que, en l'àmbit de la reproducció assistida, encaminara les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent i que, en relació amb l'edat de les pacients, esta no constituïska un factor que les excloga automàticament de les tècniques de fecundació in vitro.

10. Duplicat de la targeta d'assistència sanitària (TAS) per als menors no emancipats els progenitors dels quals estan separats o divorciats

L'autor de la queixa núm. 082937, un pare divorciat amb dos fills menors no emancipats la pàtria potestat dels quals estava compartida, ens exposava que les targetes d'assistència sanitàries (TAS) dels menors estaven en poder de la mare d'estos i no li eren facilitades en els intercanvis.

L'interessat manifestava que esta situació podia provocar problemes seriosos a causa de la possible falta d'assistència mèdica dels seus fills quan estan sota la seua guarda i custòdia, i que així es perjudicaven els drets bàsics d'assistència mèdica dels menors.

Per això, va sol·licitar a la Conselleria de Sanitat el duplicat de les TAS dels seus fills amb l'objecte de proporcionar-los esta assistència mèdica en igualtat de condicions a les de l'altre progenitor. En el moment de presentar la queixa davant esta institució no havia rebut resposta expressa.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“ (...) li vam comunicar que no és possible emetre duplicat de targeta sanitària, ja que és un document únic i intransmissible igual que altres documents com el DNI, el passaport, etc.

El programa informàtic impossibilita esta opció, de tal manera que quan se sol·licita una nova targeta SIP per pèrdua, robatori, etc., en emetre la nova, s'anul·la automàticament l'anterior (...).”

En efecte, de la informació aportada per l'Administració sanitària es despenia que el programa informàtic no permetia l'expedició d'un duplicat de TAS per als menors no emancipats els progenitors dels quals es troben separats o divorciats.

No és competència d'esta institució valorar si, des del punt de vista informàtic, és o no possible la generació o emissió d'un duplicat de la TAS perquè no tenim els coneixements tècnics sobre la matèria; no obstant això, l'existència en altres comunitats autònomes (concretament, la Comunitat Autònoma d'Aragó) de programes informàtics que permeten el duplicat de TAS ens duu a la conclusió que existix esta possibilitat.

L'art. 18.1 de la Llei 6/2008, de 2 de juny, de la Generalitat, d'assegurament sanitari del Sistema Sanitari Públic de la Comunitat Valenciana, defineix la targeta sanitària individual (SIP) com un “document administratiu emés per l'Administració Pública Valenciana que identifica i acredita el seu titular davant els servicis sanitaris públics del Sistema Nacional de Salut i permet l'accés a les seues prestacions”.

No podem obviar que la convivència dels menors els progenitors dels quals estiguen separats o divorciats es repartix per temps entre ambdós, és a dir, els menors conviuen

durant períodes de temps diferents i distribuïts al llarg de tot l'any, amb cadascun dels seus dos progenitors.

En este sentit, si un dels cònjuges es queda amb la documentació sanitària dels fills comuns als quals custodia i no els la lliura quan han de romandre al costat de l'altre cònjuge, podria implicar que els menors queden desprotegits en l'aspecte d'assistència mèdica.

Després de les actuacions, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que valorara la possibilitat de modificar el programa informàtic actual amb la finalitat de permetre la generació de targetes addicionals d'assistència sanitària per als menors no emancipats els progenitors dels quals estiguen separats, divorciats o en nul·litat.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment i vam posar fi a la investigació efectuada.

11. Falta de resposta expressa a reclamacions

La falta de resposta a reclamacions presentades per la ciutadania davant els centres sanitaris ha motivat la intervenció d'esta institució.

A tall d'exemple, destaquem la núm. 090056, que afecta l'Hospital de Torrevieja i la núm. 090740, dirigida a l'Hospital General Universitari de València.

En la queixa núm. 090056, els autors manifestaven que l'11 de juliol de 2008 van dirigir un escrit al comissionat de la Conselleria de Sanitat per al Departament 22 (Hospital de Torrevieja) en el qual sol·licitaven "(...) informació sobre la cartera de servicis (especialitats i servicis) que oferix l'Hospital de Torrevieja, segons el seu pla funcional i el seu pla d'explotació i gestió (...)".

En la queixa núm. 090740, s'exposava que, en data 4 de març de 2009, va dirigir un escrit a la direcció de l'Hospital General Universitari de València en el qual denunciava l'assistència sanitària rebuda per la seua mare en el referit centre sanitari.

En el moment de presentar les queixes davant esta institució els autors d'ambdues queixes no havien rebut resposta expressa a la reclamació.

Per això, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en casos com els analitzats, extremen al màxim el deure de donar resposta expressa a les reclamacions que presenten les persones afectades, dins dels terminis establits en l'Ordre de 24 de juliol de 2002, reguladora del procediment per a la tramitació de queixes i suggeriments en els servicis sanitaris. La Conselleria de Sanitat va acceptar els nostres suggeriments.

12. Telefonia mòbil i dret a la salut

Les queixes núm. 082827 i 082828 es referien als possibles efectes nocius per a la salut de les persones que estaven exposades als camps electromagnètics emesos per unes antenes de telefonia mòbil situades a la localitat de Monòver.

Els autors de les queixes, substancialment, manifestaven que, com a conseqüència de l'anterior expedient de queixa núm. 061661, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Monòver en data 27 de juny de 2007 que, al més aviat possible, complira el que havia estat acordat en la sessió extraordinària de 16 de gener de 2007, en relació amb el compliment de l'Ordenança d'instal·lació i funcionament de radiocomunicació i telefonia mòbil.

En data 25 de juliol de 2007, l'Ajuntament de Monòver ens va comunicar l'acceptació de la nostra recomanació en el sentit de manifestar-nos que "(...) este Ajuntament ha iniciat el corresponent expedient que culmine amb el trasllat de l'antena de telefonia mòbil objecte de queixa (...)".

Davant això anterior, l'1 d'agost de 2007 vam tancar la queixa núm. 061661.

No obstant això, el 9 setembre de 2008 va tenir entrada en esta institució un escrit en el qual se sol·licitava la reobertura de la queixa ja que "(...) l'antena continua en el mateix lloc (...). I afegia que "(...) ens hem dirigit verbalment a l'Ajuntament per a demanar-li que lleven l'antena. Primer ens van dir que la llevarien el 26 de desembre de 2007, després ens van dir que en 3 mesos la llevarien. Després vaig anar jo al Ple i, en el torn obert de paraules els vaig plantejar que quan la llevarien i van decidir que ja ens donarien una data concreta perquè ens posàvem molt nerviosos. El cas és que sovint ens han dit que la llevarien i continua allà i els veïns estem molt enfadats i preocupats (...)".

Per la seua banda, l'Ajuntament de Monòver ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) En primer lloc, deixar clar que una vegada culminats tots els tràmits procedimentals necessaris, el passat mes es va retirar un dels dos mòduls existents, amb la qual cosa es van reduir en un 50 % les freqüències d'emissió de telefonia mòbil. Una vegada instal·lats en sòl no urbà les dues noves antenes previstes, es retirarà el segon i últim mòdul transmissor, i amb això s'eliminarà completament l'emissió de freqüències. Estes actuacions han de ser realitzades en fases, ja que no es pot deixar sense servici a tota la població, més encara quan ja estan arribant queixes per falta de cobertura en els telèfons mòbils a causa de la retirada d'este mòdul (...) la torre metàl·lica on es trobaven instal·lats els mòduls d'emissió són propietat de l'Administració General de l'Estat (...)".

Una vegada conclosa la investigació, vam suggerir a l'Ajuntament de Monòver que, al més aviat possible, complira el que havia estat acordat pel ple en la sessió extraordinària de 16 de gener de 2007 en relació amb el compliment de l'Ordenança d'instal·lació i funcionament de radiocomunicació i telefonia mòbil.

L'Ajuntament de Monòver va acceptar el nostre suggeriment i vam acordar el tancament de l'expedient de queixa.

13. Infraestructures sanitàries

Al llarg del 2009, el Síndic de Greuges va rebre queixes de persones que denunciaven deficiències en les infraestructures sanitàries. Així, destaquem les queixes següents:

- Les queixes núm. 080440, 091491 i 090484, es referien al Departament de Salut de Dénia.
- La queixa núm. 082929 que afectava els servicis de Ginecologia en el Departament d'Oriola, especialment a l'Hospital Sant Bartolomé-Baix Segura.
- La queixa núm. 083375, relativa al Departament de Salut de Vinaròs, en particular a la localitat de Benicarló.
- La queixa núm. 091126 es referia als deficients servicis sanitaris al barri alacantí del Garbinet (Departament de Sant Joan d'Alacant).
- La queixa núm. 091204 en relació a la Unitat de Vigilància intensiva (UCI) i el Servei d'Hematologia de l'Hospital Clínic de València.
- La queixa núm. 092056, en relació amb el Servei d'Oncologia de l'Hospital General Universitari d'Alacant.

En totes, amb caràcter previ, vam informar els autors de les queixes que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges decidir la fórmula d'organització administrativa que ha d'emprar l'Administració sanitària per a pal·liar les deficiències en les infraestructures sanitàries. En línia amb això anterior, tampoc ho és resoldre els desacords o les disconformitats amb els criteris d'organització que pogueren utilitzar-se.

No obstant això anterior, l'art. 43 de la Constitució reconeix el dret a la protecció de la salut i estableix que és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris. Ens trobem, doncs, davant un dret de rang constitucional.

En este sentit, entenem que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i tutela de les infraestructures sanitàries, ha d'estar dirigida a disposar de mesures preventives i prestacions i servicis necessaris per a tota la població.

En estos termes, sense perjudici dels criteris d'organització que utilitze l'Administració sanitària, esta institució és especialment sensible —i sempre ho ha sigut— amb la problemàtica que sorgix entorn de les mancances o deficiències en les infraestructures

sanitàries en els diversos departaments de salut, i així s'acredita en els successius informes que anualment presentem a les Corts.

Davant això anterior, en les queixes relatives a les deficiències detectades en les infraestructures sanitàries vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que realitze un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta disposar d'uns servicis sanitaris dignes i adequats que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

14. Facturació d'assistència sanitària urgent a mutualista de MUFACE

L'autor de la queixa núm. 090141 manifestava que la Conselleria de Sanitat li exigiria una quantitat de diners en concepte de visita mèdica per a la realització d'una anàlisi de sang en l'Hospital General d'Alacant; tot això, a pesar d'haver informat que era beneficiari de la Seguretat Social, però que, en aquell moment, no disposava de la targeta identificativa.

Una vegada feta la corresponent investigació, amb caràcter previ, consideràvem que el fet que l'autor de la queixa pertanguera a una altra comunitat autònoma, en este cas a la de Castella-la Manxa, resultava irrellevant, ja que la facturació a tercers per part del centre sanitari valencià es produïa, no per pertànyer a una altra comunitat, sinó per no haver pogut acreditar (en el moment de la prestació sanitària i posteriorment) la seua condició de beneficiari de MUFACE (Mutualitat de Funcionaris de l'Administració Civil de l'Estat).

En unes altres paraules, en les mateixes circumstàncies, si l'autor de la queixa haguera tingut la condició de valencià, el problema seria similar.

Sense perjudici d'això anterior, de les actuacions es desprenia que l'autor de la queixa, en el moment de rebre l'assistència sanitària, era beneficiari de MUFACE, però no va acreditar esta circumstància fefaentment fins que es va iniciar la via de constrenyiment.

Efectivament, coincidíem amb l'autor de la queixa que, després de la remissió del fax "il·legible", l'Administració sanitària podria haver fet un esforç més gran per a aclarir la qüestió. Però esta possible falta de diligència administrativa va ser resolta posteriorment pel centre sanitari quan va notificar la liquidació de la taxa, mitjançant una carta certificada amb justificant de recepció, en data 7 de novembre de 2006.

Considerem que era en este moment (després de la carta certificada) quan, a través dels recursos administratius corresponents, l'autor de la queixa podria haver aclarit —i hauria d'haver-ho fet— la seua condició de beneficiari de MUFACE (una qüestió que no va ser prou acreditada després de la remissió del fax). El fet de no presentar recurs administratiu va fer operatius els efectes dels denominats actes administratius fermes i consentits.

No obstant això anterior, des del Síndic de Greuges no podem desconéixer el que va informar l'Administració sanitària a través del Servei de Recaptació de la Conselleria d'Econòmica, Hisenda i Ocupació, i és que l'autor de la queixa, en el moment de la prestació, era beneficiari d'assistència sanitària d'una altra persona mutualista de MUFACE.

Des d'un punt de vista jurídic, davant això anterior enteníem que estàvem en presència d'una modificació de les circumstàncies objectives que fan incompatible la resolució administrativa (per les quals es factura l'assistència sanitària a l'autor de la queixa) amb l'interés públic. En este sentit, la possibilitat de revisar els actes administratius, encara que estos siguen fermes, es troba regulada en el nostre ordenament jurídic, concretament, en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú (d'ara endavant, LRJPAC).

Efectivament, els actes administratius desfavorables als interessats poden ser anul·lats d'ofici o a instància de l'interessat per l'Administració “en qualsevol moment”, amb els límits de l'art. 105 i els genèrics del 106 de la LRJPAC.

Atenent a tot el que hem dit més amunt, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que valorara, d'acord amb l'art. 105.1 de la Llei 30/1992, iniciar d'ofici un procediment de revocació de la resolució per la qual es factura a l'autor de la queixa l'assistència sanitària rebuda en l'Hospital General Universitari d'Alacant.

La Conselleria de Sanitat no va acceptar el nostre suggeriment i va expressar els motius que motivaven la no-acceptació.

15. Problemàtiques que afecten menors amb trastorns de conducta

Durant enguany s'ha resolt la queixa d'ofici núm. 3/2008 (expedient núm. 080245), relativa a les diferents problemàtiques que afecten els menors amb trastorns de conducta i de la qual donem compte en l'apartat del present Informe anual corresponent a les queixes iniciades d'ofici.

Una vegada dit això, però, volem destacar que, des d'un punt de vista terminològic, vam considerar que la qüestió es presentava complexa. Efectivament, existixen multiplicitat de conceptes utilitzats per a descriure o denominar la qüestió objecte de la present queixa d'ofici: trastorns de conducta, trastorns del comportament, greus alteracions de conducta, trastorns disocials, comportaments antisocials, comportaments disruptius, etc. Des del Síndic de Greuges hem optat pel terme “menors amb trastorn de conducta” perquè és el més emprat per la societat i la doctrina científica.

En segon lloc, existixen una multiplicitat d'enfocaments que cal tractar en el fenomen dels menors amb trastorns de conducta. Efectivament, entenem que la problemàtica que afecta estos menors no només es limita a l'àmbit de les famílies, sinó que transcendeix a l'educatiu, social i sanitari.

La qüestió ha despertat en els últims anys gran interès i en este sentit hem de destacar, pel seu contingut i la seua proximitat en el temps, l'informe especial del Defensor del Poble d'Andalusia *Menors amb trastorns de conducta a Andalusia*, presentat al Parlament d'Andalusia el 08/11/2007 (publicat en el BOPA núm. 778, de 12/12/2007).

Sense perjudici de consultar el contingut íntegre de la nostra investigació en l'apartat “Suggeriments i recomanacions” de la nostra pàgina web, vam transcriure a continuació les recomanacions emeses a totes les administracions públiques implicades i que han estat íntegrament acceptades per estes:

A les tres Conselleries:

- Que, de manera coordinada entre les diverses administracions implicades en la matèria, s'elabore un pla d'intervenció en menors amb problemes conductuals que preveja totes les qüestions relatives a la detecció primerenca, diagnòstic i tractament dels menors afectats per estos trastorns.

A la Conselleria d'Educació:

- Que es dicten instruccions perquè els alumnes que presenten conductes contràries a la convivència, greus i reiterades, siguen derivats per a la seua avaluació pels equips d'orientació educativa a l'efecte de determinar si poden presentar trastorns conductuals i necessiten intervenció específica.

- Que valore, respectant la confidencialitat de les dades personals, l'inici d'actuacions per a conèixer les xifres que reflectix la relació existent, si escau, entre les alteracions greus de conducta que presenten alguns alumnes i els conflictes de convivència que es produïxen en molts centres docents. Tot això a fi de permetre un millor tractament del problema.

- Que es dote de recursos educatius especialitzats per a l'atenció als alumnes que presenten trastorns conductuals que incloguen diferents opcions educatives segons el tipus de tractament que estos necessiten i entre les quals hauria de preveure's la creació d'aules específiques, dirigides per especialistes, que s'encarregarien del desenvolupament de programes de modificació de conducta destinats a aquells menors els trastorns conductuals dels quals no aconsellaren la seua integració en una aula ordinària.

- Que incloga en el seus plans formatius ofertes al personal docent que tinguen al seu càrrec menors amb trastorns conductuals perquè puguem desenvolupar programes de modificació de conducta amb aquells menors el comportament dels quals possibilita la seua integració en aules ordinàries.

A la Conselleria de Sanitat:

- Que es complemente la xarxa de recursos públics destinats a la intervenció amb menors afectats per trastorns conductuals de manera que prevegen totes les opcions terapèutiques que puguin necessitar estos menors.
- Que es valore instar, a través del Consell Nacional d'Especialitats de la Salut, el Ministeri de Sanitat perquè cree l'especialitat de psiquiatria infantil i juvenil.

A la Conselleria de Benestar Social:

- Que, al més aviat possible, posen en marxa els plans i les accions que permeten que la Comunitat Valenciana tinga recursos terapèutics per als menors amb trastorns de conducta no tutelats per l'Administració valenciana.
- Que ofereisca formació específica per als professionals dels servicis socials que hagen d'exercir un paper actiu en el desenvolupament dels plans d'intervenció elaborats per als menors amb trastorns conductuals.

16. Assistència sanitària gratuïta a les persones britàniques residents a la Comunitat Valenciana

En la queixa núm. 091599 i acumulades, més de cent persones britàniques residents a la Comunitat Valenciana, la majoria prejubilats, es van dirigir a esta institució per exposar la seua preocupació sobre la decisió de la Generalitat de retirar l'assistència sanitària no contributiva de què gaudixen des de l'any 2002.

Vam admetre a tràmit les queixes i continuem tramitant-les en el moment d'elaborar este Informe.

17. Vacunes contra el virus de papiloma humà (VPH).

Com ja hem dit abans en l'apartat del present Informe anual corresponent a les queixes d'ofici (queixa núm. 4/2009, expedient núm. 090422), a través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement de la retirada d'un lot de 75.000 vacunes de càncer de cèrvix, segons sembla, després de l'ingrés de dues xiquetes de 14 anys en l'Hospital Clínic de València amb mal de cap i convulsions els dies 4 i 6 de febrer; ambdues joves havien rebut recentment la segona dosi contra el virus de papiloma humà (d'ara endavant VPH).

Des de la Conselleria de Sanitat, la Direcció General de Salut Pública va suspendre temporalment la campanya de vacunació.

Per la seua banda, el Ministeri de Sanitat va immobilitzar el lot número NH52670 del qual se n'han distribuït a Espanya 75.528 dosis, 21.272 de les quals van ser adquirides per l'Administració sanitària valenciana per a repartir-les en el context del seu programa de vacunació.

En el moment de redactar el present Informe anual continuem tramitant la queixa.

18. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Continua tramitant-se l'actualització de les recomanacions realitzades en l'informe especial titulat *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars*. Efectivament, després d'haver transcorregut ja cinc anys, vam considerar oportú actualitzar el referit informe especial, i per això vam obrir la queixa núm. 082987.

Actualment tenim els informes de les conselleries de Sanitat i Benestar Social, com també de les tres diputacions provincials de la Comunitat Valenciana. En el moment d'elaborar el present Informe anual continuem actualitzant-lo.

V. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

a) SERVICIS SOCIALS

1. Introducció

En matèria de servicis socials els ciutadans van plantejar a esta institució un total de 237 queixes.

Com es pot comprovar amb la lectura de l'últim informe anual, això implica un lleuger augment pel que fa als expedients tramitats durant 2008 i 2007, en què la xifra d'expedients instruïts foren 204 i 186, respectivament.

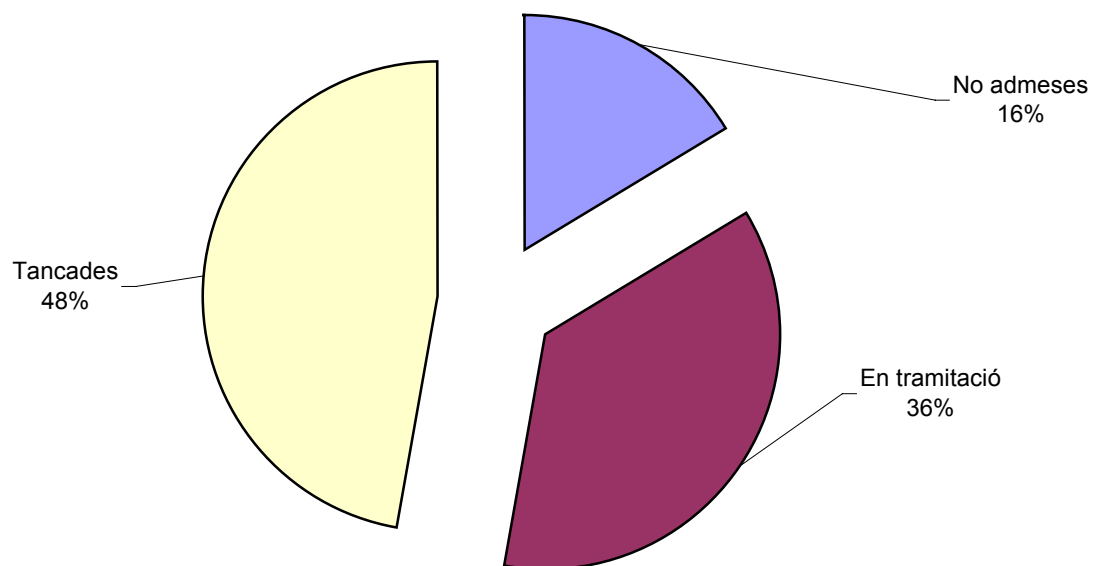
De la mateixa manera, en matèria de servicis socials, s'hi van incoar en 2009 un total de 6 investigacions d'ofici (5 en 2008), relatives als diversos àmbits que integren esta àrea, de les quals donem compte en l'apartat corresponent d'este Informe anual, dedicat a les queixes d'ofici.

A l'hora de donar compte de l'activitat realitzada per esta institució en matèria de servicis socials hem optat, tal com ja sol ser habitual en els successius informes anuals que presentem a les Corts, per sistematitzar l'exposició i fer referència a quatre grans àrees temàtiques, que són: la situació dels drets de les persones amb discapacitat, l'atenció a la família i als menors, la situació dels drets de la persones de la tercera edat i les prestacions econòmiques.

2. Servicis socials en xifres

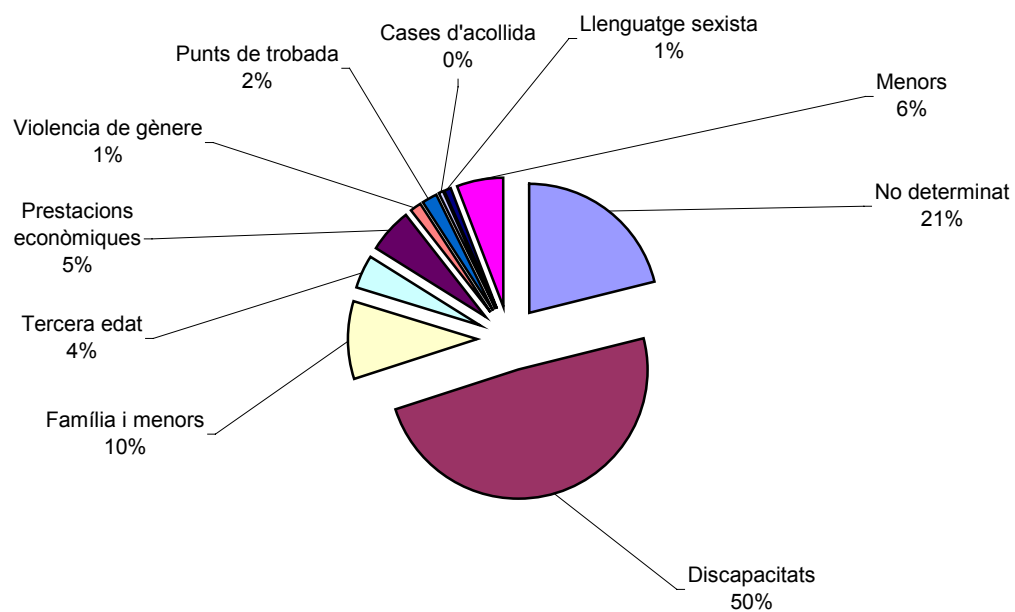
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	39	16,46%
En tramitació	86	36,29%
♦ <i>En tràmit normal</i>	86	36,29%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	112	47,26%
♦ <i>Per solució</i>	35	14,77%
♦ <i>Se solucionarà</i>	9	3,80%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	42	17,72%
♦ <i>Altres motius</i>	0	0,00%
♦ <i>Resolucions</i>	26	10,97%
• Acceptades	26	10,97%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	237	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de servicis socials	Queixes
Discapacitats	116
Família i menors	23
Tercera edat	10
Prestacions econòmiques	13
Violència de gènere	3
Punts de trobada	5
Cases d'acollida	1
Llenguatge sexista	2
Menors	14
No determinat	50
Total Àrea de servicis socials	237



3. Persones amb discapacitat

La múltiple varietat de problemàtiques que esta institució ha analitzat, en relació amb la situació dels drets de les persones que patixen una situació de discapacitat, ha determinat que, a l'hora d'exposar-les en el present Informe, hagen estat agrupades en quatre grans àrees temàtiques, relatives a l'eliminació de les barreres arquitectòniques, els retards i les discrepàncies en la valoració i qualificació del grau d'incapacitat i altres problemes relatius als drets de les persones discapacitades.

3.1 Eliminació de barreres arquitectòniques.

Donem compte de la queixa núm. 083455 sobre la guia municipal de comerços amb establiments accessibles editada per l'Excm. Ajuntament de Catarroja.

El promotor de la queixa manifestava que s'havia dirigit a este Ajuntament diverses vegades per demanar que la *Guia Comercial de Catarroja* detallara quins establiments són accessibles per a persones discapacitades.

L'Ajuntament ens va exposar les seues dificultats de falta de mitjans personals per a catalogar com a accessibles o no tots els comerços del municipi.

No obstant això anterior, l'Ajuntament va acceptar el nostre suggeriment que adoptara les accions necessàries per a augmentar el pressupost destinat a les ajudes per a l'eliminació de les barreres arquitectòniques i considerara la possibilitat de fer una anàlisi dels establiments que complixen amb la normativa sobre accessibilitat, i que li donara la publicitat adequada o que imposara les senyalitzacions corresponents als establiments del municipi a través de la guia comercial, a fi que les persones amb discapacitat puguin conèixer amb antelació quins comerços hi són accessibles.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 083742 ens manifestava que durant els anys 2006, 2007 i 2008 va sol·licitar ajudes econòmiques per a l'eliminació de barreres arquitectòniques per a l'adaptació de bany i de vehicle a motor, i que li va ser negada tres vegades consecutives la prestació individualitzada per la Direcció Territorial de Benestar Social a Alacant, tot i que té una discapacitat del 46% per amputació de membres inferiors, amb reconeixement de 7 punts per mobilitat reduïda.

La Conselleria de Benestar Social ens va informar, entre altres qüestions, que “(...) en cas de no disposar de suficient quantia pressupostària per a atendre totes les sol·licituds, les ajudes seran adjudicades atenent al criteri de prioritat de la data en què la sol·licitud, acompanyada de l'informe social, ha tingut entrada en el registre corresponent, sempre que s'haja avaluat favorablement la seua necessitat (...).”

La Conselleria de Benestar Social, tot complint les seues competències i com a òrgan responsable de la tramitació d'este tipus d'ajudes, ha d'observar i plantejar-se que davant la insuficiència de crèdit pressupostari concedit per a les ajudes a les persones o

familiars amb dependents al seu càrrec, segons el que hi ha establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la Llei 1/1998, de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, poguera plantejar-se l'opció d'ampliar o augmentar este crèdit pressupostari.

Estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social sobre el nostre suggeriment que adopte les mesures oportunes per a augmentar el pressupost necessari destinat a les ajudes per a l'eliminació de les barreres arquitectòniques.

Quant a les barreres urbanístiques, l'autor de la queixa núm. 080160 ens exposava que té reconeguda una minusvalidesa física del 79% i que havia denunciat davant l'Ajuntament de València la situació de la barriada en la qual viu referent al compliment de la normativa sobre accessibilitat i supressió de barreres urbanístiques: rampes amb rebaixos fets malament, vorades, voreres mal asfaltades i desnivells, i que fins a hores d'ara no havia obtingut cap resposta.

Una vegada examinat l'informe remès per l'Ajuntament de València, vam recordar que la Llei de la Generalitat 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació es referix en el seu article 10 als elements d'urbanització, i estableix que:

“Les especificacions tècniques i els requisits que s'haurien d'observar en relació amb l'accessibilitat al medi urbà, a l'efecte del que estableix la present Llei, es faran mitjançant desplegament reglamentari, en què es regularan, entre d'altres, els apartats següents (...):

b) Guals. A l'efecte d'esta Llei es consideraran guals les superfícies inclinades destinades a facilitar la comunicació entre els plànols horitzontals de diferent nivell.

El seu disseny, traçat, inclinació, amplària i pavimentació es determinarà en la corresponent reglamentació i s'hi distingiran els destinats a l'entrada i eixida de vehicles sobre itineraris per als vianants, d'aquells altres destinats específicament per a l'eliminació de barreres urbanístiques.

c) Passos de vianants. Es consideren com a tals, tant els regulats per semàfors com els passos de zebra. Caldrà determinar reglamentàriament el seu desnivell, longitud i il·letes, entre altres paràmetres, i evitar-hi l'existència de graons.

En els passos de vianants se salvarà el desnivell entre la vorera i la calçada, mitjançant rampes que possibiliten el pas de persones en cadires de rodes, i a més s'hi utilitzarà, al principi, paviment de textura diferent.

Quan els passos disposen de semàfors, caldrà assegurar l'existència de dispositius sonors que faciliten el pas de les persones invidents. Tant les rampes com els dispositius haurien de trobar-se sempre en bon estat (...).”

Per la seua banda, l'article 20 de la citada Llei, sota l'epígraf d'actuacions en edificis i instal·lacions en el medi urbà establíx que: "(...) Les vies públiques, els parcs i els altres espais d'ús públic existents, com també les respectives instal·lacions de servicis i mobiliari urbà, seran adaptats gradualment a les determinacions i criteris bàsics establits en la present Llei i en les disposicions reglamentàries corresponents (...)."

El desenvolupament reglamentari de la Llei s'ha produït de manera parcial a través del Decret 39/2004, de 5 de març, en matèria d'accessibilitat a l'edificació de pública concurrència i en el medi urbà, i l'Ordre de 9 de juny de 2004 de la Conselleria de Territori i Habitatge que desenvolupa l'anterior Decret, la qual regula les normes tècniques d'accessibilitat al medi urbà que garantixen els paràmetres als quals han d'ajustar-se els elements d'urbanització (art. 6):

"1. A l'efecte d'este Reglament es consideraran guals les superfícies inclinades destinades a facilitar la comunicació entre els plànols situats a diferent nivell.

2. Gual per als vianants. A l'efecte d'este Reglament es considera gual per als vianants aquell d'ús exclusiu per a vianants. El gual de pas de vianants haurà de complir els requisits següents:

a) El gual no haurà d'envair la banda lliure per als vianants, excepte quan es tracte de voreres estretes i el gual es realitza rebaixant tot l'ample de la vorera en sentit longitudinal.

b) Els guals haurien de tenir la mateixa amplària que el pas de vianants i en qualsevol cas l'amplària mínima de pas ha de ser de 1,80 metres; i per amplària de pas d'un gual cal entendre la corresponent a la de la trobada enrasada de la rampa del gual amb la calçada.

c) La continuïtat entre la vorera i la calçada, a través del gual, es realitzarà sense cap tipus de ressalt, i el pas haurà d'estar expedit, és a dir, sense cap obstacle.

d) Caldrà evitar que es produïsqen embassaments d'aigua en els guals.

e) Es dissenyaran de manera que els dos nivells que cal comunicar s'enllacen per un o diversos plànols inclinats el pendent dels quals siga, com a màxim, del 10%. En el cas que el gual estiga format per diversos plànols inclinats, tots hauran de tenir el mateix pendent.

f) La textura del paviment del gual ha de contrastar de manera clar, tàctilment i visualment, amb la de la resta de la vorera, les característiques de la qual vénen definides en l'article 15 h).

g) Els guals s'hauran de detectar tàctilment mitjançant una franja de paviment de les característiques indicades en l'article 15.f).

h) En els guals d'enllaç d'itinerari per als vianants amb zones d'aparcament o quan constituïsqen accés a elements de mobiliari urbà, l'amplària mínima haurà de ser de 1,50 metres (...)."

En el marc d'este complex normatiu, la recent Convenció sobre drets de les Persones amb Discapacitat, feta a Nova York el 13 de desembre de 2006, ratificada per l'estat espanyol mitjançant instrument publicat en el BOE de 21 d'abril de 2008, estableix en l'article 9.1, de manera expressa, el compromís dels estats part d'adoptar “(...) mesures pertinents per a assegurar l'accés a les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic..., tant en les zones urbanes com rurals (...). Estes mesures, que inclouran la identificació i eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'aplicaran, entre altres coses a: a) les vies públiques... (...)”.

Certament la Llei 1/1998 no té efectes retroactius, però tampoc prohibix que progressivament s'adopten les construccions anteriors per a garantir, en la mesura que siga possible, itineraris accessibles. Este mandat legal ha de ser dut a efecte a fi de garantir l'accessibilitat en els espais urbans del barri de l'hort de Senabre de València.

L'Ajuntament de València ens va acceptar la recomanació en el sentit d'adoptar les mesures necessàries per a garantir l'accessibilitat integral de les persones amb mobilitat reduïda al medi urbà.

Finalment, en la queixa núm. 091486 manifestava la persona interessada que, al febrer de 2008, va sol·licitar ajudes econòmiques per al desenvolupament personal de les persones amb discapacitat en nom del seu fill, amb motiu de l'adaptació d'una furgoneta per a poder transportar-lo, i li va ser denegada la prestació individualitzada per la Direcció Territorial de Benestar Social a Castelló de la Plana.

Una vegada admesa a tràmit la seua queixa, la Conselleria de Benestar Social ens va remetre un informe amb el contingut següent:

“(...) cal tenir en compte que, a causa de l'elevat volum de sol·licituds de subvencions que anualment es tramiten en este departament, l'Ordre de 28 de desembre de 2007, per la qual es regix la concessió d'este tipus d'ajudes, estableix expressament que, una vegada transcorregut el termini de tres mesos sense haver-se dictat i notificat resolució expressa, haurà d'entendre's desestimada la sol·licitud formulada per la interessada (...)”.

Una vegada fet el trasllat de l'informe a la interessada, a l'efecte de presentació d'al·legacions, en va fer i hi va aportar còpia de la Resolució de la Direcció Territorial de Benestar Social de data 2 de desembre de 2009 en la qual, substancialment, es denega la subvenció d'ajuda de desenvolupament personal en concepte d'adaptació de vehicle de motor, per no trobar-se entre els grups A i E de la taula de la base sisena, annex II, de l'Ordre d'ajudes de 28 de desembre de 2008.

La decisió de concedir ajudes fins a les sol·licituds incloses en el grup E prové de la Resolució de la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló sobre la base de criteris econòmics i pressupostaris.

La Conselleria de Benestar Social, en el compliment de les seues competències, i com a òrgan responsable de la tramitació d'este tipus d'ajudes, ha de plantejar-se que, davant la

insuficiència de crèdit pressupostari concedit per a les ajudes a les persones o familiars amb dependents al seu càrrec, segons el que hi ha establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la Llei 1/1998, de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, siga necessària l'opció d'ampliar o augmentar este crèdit pressupostari.

Actualment, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social sobre el nostre suggeriment en el sentit d'adoptar les mesures necessàries per a augmentar el pressupost destinat a les ajudes per al desenvolupament personal de les persones amb discapacitat.

3.2 Qualificació del grau de minusvalidesa

Com l'any anterior, la dificultat d'obtenir un barem i resolució ràpids de les sol·licituds presentades pels ciutadans en relació amb la valoració i qualificació del grau de discapacitat, ha tornat a constituir una de les línies de treball més destacades d'esta institució en matèria de servicis socials.

Sobre esta problemàtica, hem manifestat a la Conselleria de Benestar Social la necessitat de resoldre al més aviat possible les sol·licituds d'obtenció del grau de minusvalidesa per a no causar danys a les persones interessades. Durant tot el 2009, hem dictat un total de 60 recomanacions en este sentit.

La tardança a resoldre estes sol·licituds vulnera el que disposa l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el termini màxim en el qual l'Administració ha de notificar la resolució expressa ha de ser el que fixa la norma reguladora del procediment corresponent.

En este cas, esta normativa està representada per l'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'establix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que estableix, en el seu article 14, que el termini màxim per a la resolució del procediment per a revisió del grau de minusvalidesa serà de sis mesos, i serà comptador a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

Per la seua banda, l'article 47 de la Llei 30/1992 estableix que l'observança dels terminis és obligatòria, i el seu article 41, igualment, exigeix l'adopció de les mesures escaients per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims i que es dispose el que siga necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments.

Amb independència que l'article 41.3 de la Llei 30/1992 establisca els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), es dedueix que l'Administració té obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

I encara més, hem comunicat a la Conselleria de Benestar Social que no és necessari apurar els terminis màxims per a resoldre i notificar, sinó que, posant en pràctica el principi d'eficàcia que l'article 103.1 de la Constitució espanyola encomana a les administracions públiques, els terminis han de reduir-se al mínim possible, cosa que reitera l'article 3.2 de la referida Llei 30/1992 quan assenyalava que les administracions públiques es regixen, en la seua actuació, pels criteris d'eficiència i servici als ciutadans.

3.3 Altres queixes relatives a la situació dels drets de les persones amb discapacitat

L'autor de la queixa núm. 070280 és pare d'un malalt mental de 26 anys d'edat amb un fort component d'agressivitat, el qual posava en perill la vida de la seua mare i d'un altre germà, que també tenien problemes de salut mental.

El fill de 26 anys havia ocupat plaça residencial en un centre d'Orihuela durant 6 anys, fins que en va ser expulsat a causa dels episodis d'agressió cap a altres companys. Atés que la Conselleria de Benestar Social no li va oferir una nova plaça residencial, va ser ingressat en un centre privat amb un cost de 600 euros, que no podia sufragar, ja que l'interessat té uns ingressos mensuals de 1.200 euros i la pensió del fill és només de 245 euros.

D'esta manera, referia l'interessat, que la situació de la seua família era insostenible, i que era freqüent trobar la policia i l'ambulància a la porta de casa, avisades a conseqüència de les agressions del seu fill cap a la seua mare i el seu germà.

A través de gestions personals amb tècnics de la Direcció Territorial de la Conselleria de Benestar Social a Alacant, ens vam assabentar que tenia "reservada" una prestació econòmica individualitzada sempre que el pare es comprometera a fer una aportació més elevada per a sufragar el cost de la plaça i triara un centre adequat en el qual hi haguera places disponibles.

Davant esta situació, l'interessat es va comprometre a aportar 255 € mensuals per a pagar el cost de la plaça; així mateix, va visitar diversos centres d'Albacete, Alacant i València que no van admetre el seu fill atés el grau d'agressivitat que manifestava.

Durant el període estiuenc, les agressions del fill cap a la mare es van incrementar en quantitat i en intensitat, i també començaren contra el pare quan tractava de defensar la seua esposa.

Així les coses, 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.

En conseqüència, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que fera ús de les mesures que l'ordenament jurídic li conferix per a l'adequada protecció de les persones desemparades i de tercers; esta recomanació va ser acceptada per la referida Conselleria.

D'altra banda, l'atenció sociosanitària a malalts mentals en la comarca de la Marina Alta va motivar l'obertura i tramitació de l'expedient de queixa núm. 070327, presentada per la Plataforma per a la Defensa dels Servicis Públics de Salut Mental.

En l'escrit inicial de queixa, els interessats substancialment denunciaven la situació en la qual es troben els malalts mentals que residixen a la comarca de la Marina Alta, davant la falta de mitjans adequats per a la seua correcta atenció sociosanitària.

Segons feien constar en el seu escrit, esta situació de falta de recursos necessaris s'havia vist agreujada davant el tancament del centre d'especialitats, per les males condicions de l'edifici que l'albergava i el fet de no reubicar-lo en altres dependències; a causa d'això, els interessats assenyalaven que la Unitat de Salut Mental havia desaparegut.

Una vegada conclosa la investigació corresponent, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera tenir uns servicis sanitaris dignes i adequats per a l'atenció de les necessitats de les persones que tenen una malaltia mental a la comarca de la Marina Alta, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

En l'informe corresponent, la Conselleria de Sanitat ens va comunicar l'acceptació i consideració del suggeriment que li realitzàrem. Igualment ens va informar que el passat mes de desembre es va obrir el nou Hospital de Dénia, que contribuiria a la millora de l'assistència a la comarca de la Marina Alta i, en concret, l'atenció dels malalts de salut mental. Així mateix, va informar que una vegada s'haja conclòs el procés de derivació total de pacients de l'antic al nou hospital, es reformarà, fet que donarà lloc a l'obertura d'un centre de salut integral en les instal·lacions de les actuals consultes externes.

D'altra banda, l'atenció sociosanitària d'un malalt mental va motivar l'obertura i tramitació de l'expedient de queixa núm. 080134, l'autora de la qual manifestava que és germana d'un malalt mental, el qual es trobava ingressat en un centre privat, segons la interessada, a causa de l'escassetat de places públiques.

Per poder assumir el cost del centre, que era de 1.540,50 € mensuals, s'hi destinava la pensió del germà i part dels ingressos dels germans que són de condició humil. Al moment oportú, van sol·licitar una ajuda econòmica a la Conselleria de Benestar Social, però només els en van concedir una corresponent als mesos de gener a abril de 2007, que, per cert, li la van abonar al setembre, i només va arribar per cobrir tres mesos del cost de la plaça.

Sol·licitàrem a la Conselleria de Benestar Social que ens informara sobre la possibilitat que la interessada poguera accedir a més ajudes econòmiques i/o que el seu germà poguera ingressar en una plaça pública en un CEEM.

L'informe remés per l'Administració ens feia saber que el germà de l'autora de la queixa tenia un retard mental lleu, el que significava que era un discapacitat psíquic, no un

malalt mental, i per això la interessada hauria de sol·licitar una plaça pública per a residència de discapacitats psíquics, ja que si ho fera per a un altre tipus de centre se li denegaria perquè no complia els requisits clínics necessaris, o bé sol·licitar una ajuda econòmica individualitzada adequada al seu perfil.

Per tant, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no observàrem l'existència d'actuacions públiques irregulars que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

D'altra banda, en la queixa núm. 080157, la seua autora es va dirigir a esta institució per exposar-nos que la seua filla estava ingressada en un centre específic de malalts mentals des de l'any 2006, i malgrat que reben una prestació econòmica individualitzada, en el temps transcorregut des de l'ingrés de la seua filla, el centre ha augmentat la quantitat econòmica que ha d'assumir la família per a pagar el cost del referit centre.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Benestar Social perquè ens informara sobre els criteris econòmics que fan que les successives ordres d'ajudes no s'adapten a l'augment del preu de les places privades, de manera que no es donen situacions com la denunciada per la interessada, i es mantinga en termes percentuals l'aportació de la família.

La Conselleria de Benestar Social ens va comunicar que el centre referenciat era un centre privat que no rebia subvenció per part de la Conselleria.

Quant a l'increment anual dels preus, el centre el justificava com a conseqüència de l'augment de l'índex general de preus al consum i de l'aplicació de l'Ordre de 9 de maig de 2006, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 9 d'abril de 1990, de la Conselleria de Treball i Seguretat Social, sobre registre, autorització i acreditació dels servicis socials de la Comunitat Valenciana, si bé cada centre gestiona les pujades dels seus preus.

Del referit informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions; una vegada transcorregut este tràmit i atés que no les va presentar, vam acordar el tancament de l'expedient perquè no hi apreciàrem actuacions públiques irregulars.

Per altra banda, la queixa núm. 090119 va ser interposada per una treballadora social de l'Hospital La Magdalena de Castelló, que és un centre de malalts crònics i terminals.

L'autora de la queixa ens manifestava que en este hospital es trobaven ingressats tres súbdits marroquins de 50, 34 i 37 anys d'edat, i que no hi havia cap criteri sanitari que justificara este ingrés, ja que el seu estat de salut era estable i no necessitaven assistència sanitària; les tres persones eren dependents, després de patir un traumatisme cranioencefàlic fa més de tres anys, presentaven deterioració cognitiva i necessitaven cadira de rodes per als seus desplaçaments.

La treballadora de l'hospital ens va dir que es va informar la Fiscalia de Castelló a l'efecte que es valorara un possible procés de graduació de la capacitat i, si escau, l'ingrés en una residència assistida, i que havia estat reconeguda la incapacitat jurídica i s'havia dictat l'ordre d'ingrés en un centre adequat, només en un dels casos. Quant a les altres dues persones, el jutjat encara no s'hi havia pronunciat, i per això la Conselleria de Benestar Social no va acceptar el seu trasllat a cap centre residencial.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Benestar Social, la qual ens va remetre un informe de data 19/06/2009 en el qual ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

“1. En relació amb el Sr. (...), en primer lloc, mitjançant sentència es va nomenar la Generalitat Valenciana tutora seua, pel procediment d'assumpte civil 232/2005-D del Jutjat de Primera Instància núm. 2 de Castelló, en què s'autoritza l'internament de l'incapaç en un centre adequat, s'accepta esta tutela per compareixença de 22 de maig de 2007.

En segon lloc, es va sol·licitar la valoració de la situació de dependència de l'incapaç, va ser valorat el 13 de març de 2009 i estem a l'espera de la resolució de grau i del programa individual d'atenció sociosanitària en què s'establisca a quins recursos pot accedir.

Fins que no es resolga la valoració de la dependència i s'establisca el centre més adequat per a l'atenció del Sr. (...), es troba ingressat a l'Hospital La Magdalena. Actualment este centre és considerat per la Comissió Tècnica de Tutels de la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló, si no el més convenient, sí que és el més adequat, ja que des de la Conselleria de Benestar Social no es gestionen les residències sociosanitàries que es proposen des del Departament de Treball Social de l'Hospital de la Magdalena, ja que este tipus de centres depenen de l'Àrea d'Assistència Sanitària de la Direcció General d'Assistència Sanitària.

En data 26/05/2009 es va presentar sol·licitud de permís de residència per raons humanitàries per al tutelat però no havia rebut una resposta ferma per part de la Subdelegació del Govern sobre la seua situació legal al país.

En tercer lloc, la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló, des que en va nomenar tutora la Generalitat, ha intentat establir una coordinació amb la Direcció Territorial de Sanitat de Castelló i ha rebut constantment queixes per part del Departament de Treball Social de l'Hospital La Magdalena sobre la no-actuació respecte del tutelat i no s'ha pogut arribar a establir els ponts de coordinació i col·laboració entre els organismes públics proposats.

2. En relació amb el Sr. (...), mitjançant provisió es nomena la Generalitat la seua “defensora judicial” pel procediment de capacitat i declaració de prodigalitat, 1275/2007, del Jutjat de Primera Instància núm. 4 de Castelló, i s'accepta este càrrec per compareixença d'11 d'abril de 2008.

A causa del fet que el procés d'incapacitació no ha finalitzat encara, malgrat ser la Generalitat defensora judicial del Sr. (...), este càrrec no comporta obligacions sobre la seua persona o béns, fins que no se'n resolga la tutela. Com que el fiscal ja ha sol·licitat en la seua demanda d'incapacitat el 20

d'octubre de 2007 l'autorització d'internament en un centre adequat, s'ha dictat autorització judicial per a portar a terme esta qüestió. Quant al Sr. (...), no s'ha pogut sol·licitar des de la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló la valoració de la situació de dependència ja que com que no ostenta el càrrec de tutor la Generalitat, no té capacitat per a actuar en el seu nom; tanmateix, es va informar el 7 de maig de 2009 mitjançant escrit dirigit a la Direcció Territorial de Sanitat de Castelló sobre la possibilitat de sol·licitar-la l'Hospital la Magdalena com a guardadors de fet, però a hores d'ara encara no se n'ha fet la sol·licitud.

3. Quant al Sr. (...), la primera notícia que rebem sobre ell és mitjançant escrit de data 21 de maig de 2009, en què s'informa de les dificultats que està provocant a l'Hospital la Magdalena, però sense ser coneixedors de la seua edat, diagnòstic i patologies o qualsevol altra dada identificativa. Desconeixem si s'ha iniciat un procediment d'incapacitat d'esta persona en el jutjat corresponent, o si s'ha sol·licitat la valoració de la dependència per a obtenir plaça residencial pública”.

A fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social que ampliara el contingut del seu informe i, especialment, que ens remetera un informe detallat de les gestions portades a terme per la Unitat de Tuteles d'aquella Direcció territorial en defensa de les persones referides i dels resultats assolits.

Amb data 06/11/2009 vam rebre un nou informe de la Conselleria de Benestar Social en el qual assenyalava, entre altres qüestions, el següent:

1r. Respecte de la situació del Sr. (...), la Direcció Territorial de Castelló va sol·licitar el 26/05/2009, a l'Oficina d'Estrangers de la Subdelegació de Govern de Castelló, el permís de residència temporal per al Sr. (...), per raons humanitàries, a l'efecte de poder sol·licitar, en benefici del tutelat, les prestacions econòmiques i/o residencials a què tinguera dret pel reconeixement de la seua situació de dependència; la sol·licitud va ser presentada el 26/10/2007.

Amb data 11 d'agost de 2009, l'Oficina d'Estrangers de la Subdelegació de Govern va remetre a la Direcció Territorial una resolució denegatòria del permís de residència temporal.

Tanmateix, des de l'exercici del càrrec de tutor que correspon a la Direcció territorial, a través de la Secció de Tuteles, en comissió tècnica es va entendre que, com a tutors, tenien facultats per a impugnar mitjançant recurs contenciós administratiu esta denegació, ja que amb independència de les resolucions que a escala de competència de les administracions de l'Estat comporte o no la repatriació de l'interessat, dins de les facultats que la tutela concedeix i de les obligacions que la Direcció territorial té amb el tutelat i amb un òrgan judicial al qual cal rendir comptes de totes les circumstàncies que envolten la seua atenció, s'han de facilitar aquells servicis necessaris per a la seua cura. Actualment, s'està a l'espera de conèixer si s'admet a tràmit el contenciós esmentat.

A més, abans de rebre la resolució, el 14 de juliol de 2009 es va sol·licitar la valoració del grau de discapacitat del Sr. (...), una sol·licitud que no va ser admesa a tràmit, ja que l'interessat no tenia el permís de residència segons

establix la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya.

No obstant això anterior, davant la situació que presenta el tutelat, el 5 d'octubre de 2009 es va remetre sol·licitud de residència de tercera edat a la Direcció Territorial de València per a possibilitar-ne l'ingrés, encara que fóra amb caràcter temporal, en la Unitat de Trastorns de Conducta per a persones majors amb trastorns psicopatològics (...), per considerar este centre adequat i no disposar en la província de Castelló d'una unitat d'estes característiques.

Òbviament, fins que no es resolga el recurs contenciós administratiu, l'atenció adequada del tutelat seguirà presentant grans dificultats.

2n. Quant al Sr. (...), el 10 de setembre de 2009 es va dur a terme el judici verbal del procediment de capacitat i declaració de prodigalitat en el Jutjat de Primera Instància núm. 4 de Castelló, en el qual la lletrada de la Generalitat va sol·licitar que s'aplicara el Codi de la Família del Marroc, tal com establix l'article 9 del Codi Civil. Així mateix va al·legar l'impossible exercici de la tutela per part de la Generalitat, i la impossibilitat d'accedir a residències de caràcter públic si no complix els requisits legals.

3r. Finalment, quant a la situació del Sr. (...) es va informar que no es va rebre en la Direcció territorial cap escrit dels òrgans judicials per sol·licitar que la Direcció Territorial de Castelló assumira el càrrec de defensors judicials o de tutors del Sr. (...). Es va requerir informació sobre el procediment de capacitat i declaració de prodigalitat d'aquell, que tramitava el Jutjat de Primera Instància de Castelló; la informació rebuda va ser que estaven recaptant dades de filiació d'esta persona i per això, de moment, no era possible prosseguir amb la incapacitació”.

Del contingut d'ambdós informes vam donar trasllat a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i estem esperant dictar la corresponent resolució.

Per altra banda, l'autora de la queixa núm. 091063 ens deia que, per prescripció mèdica, va sol·licitar plaça per al seu fill, diagnosticat d'esquizofrènia paranoide, en algun centre residencial per a malalts mentals de la Conselleria de Benestar Social. Davant la tardança a donar-li plaça residencial pública i la impossibilitat d'atendre el seu fill en l'entorn familiar, el va ingressar en un centre privat per a malalts mentals.

Segons les dades que constaven en l'expedient de queixa, l'interessat té reconeguda una ajuda econòmica individualitzada de la Conselleria de Benestar Social per a atendre el cost de la residència, però esta ajuda no en sufraga el cent per cent i ha d'aportar-hi una quantitat que, pels seus ingressos com a jubilada, impliquen un cost excessiu per a la seua economia, que no pot suportar, i per això ha de dependre econòmicament dels seus altres fills per a atendre les seues necessitats bàsiques de subsistència (alimentació, vestit, llum, aigua, telèfon i altres).

Cal indicar que l'autora de la queixa obté a l'any uns ingressos totals pels següents conceptes:

- Pensió de viduitat, pensió de jubilació i prestació per fill a càrrec, 12.068,50 euros anuals.
- Pensió d'orfandat del seu fill, que puja a 2.461,48 euros l'any.

L'ajuda que percep de la Conselleria de Benestar Social per prestació econòmica individualitzada per a l'any 2009 és de 16.138,56 euros, i el cost del centre puja a 25.800 euros. És a dir, si comptem la prestació que reben de la Conselleria de Benestar Social, l'autora de la queixa i el seu fill, una vegada abonat el cost del centre privat, solament els queden per a subsistir 4.858,54 euros anuals.

Vam demanar un informe a la Conselleria de Benestar Social i ens va indicar el següent:

“La interessada va sol·licitar plaça per al seu fill en un centre de malalts mentals de la província d'Alacant i actualment es troba en llista d'espera. L'ocupació de places vacants es cobreix per estricte ordre de puntuació de (...).

El Sr. (...) des del 18/01/02 i fins avui es troba ingressat en la residència privada (...) de València a càrrec de les prestacions econòmiques individualitzades que des d'esta Conselleria es concedixen amb caràcter de subvenció personal per atendre les necessitats d'assistència residencial.”

Vam donar trasllat d'este informe a la interessada perquè realitzara, si ho considerava convenient, les oportunes al·legacions, i reiterava que la subvenció no cobreix el cent per cent del cost de la residència privada, i que implica per a ella una despesa que ja no podrà continuar assumint.

La falta de recursos per a malalts mentals és un problema constantment evidenciat davant esta institució; són reiterades les queixes que rebem referents als problemes que patixen les persones que tenen malalties mentals. En l'any 2003 es va portar a terme, en esta institució, un exhaustiu informe sobre la *Situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars*, en què s'evidenciava la falta de recursos de caràcter assistencial per a estos malalts.

Des del punt de vista de l'atenció en matèria de servicis socials, cal tenir en compte que, juntament amb els recursos generals del sistema, els recursos especialitzats han d'atendre les necessitats de rehabilitació de les persones afectades i, també, les necessitats d'allotjament residencial, en els casos que esta hi concórrega.

En este sentit i, centrant-nos en el cas concret que ens ocupa, no és raonable que després de quasi deu anys que es va realitzar la sol·licitud d'ingrés en un centre residencial públic, el fill de l'autora de la queixa es trobe encara en llista d'espera, fet que evidencia la falta de recursos mínims i necessaris per a atendre els malalts metalls i les seues famílies, i es conculca per esta via els drets de les persones.

La situació descrita en el present supòsit té la seua importància i requerix una concreta atenció, a la qual, d'altra banda, hom té dret, en aplicació de l'article 49 de la

Constitució i dels principis continguts en l'Estatut d'autonomia de la nostra Comunitat, quan establix:

“Tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, dins un termini raonable, i a gaudir de servicis públics de qualitat (...), [art.9.2]. En tot cas, l'actuació de la Generalitat s'haurà de centrar primordialment en els següents àmbits: (...) la no-discriminació i els drets de les persones amb discapacitat i la seua família a la igualtat d'oportunitats [art.10.3] (...) La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, haurà de garantir en tot cas a tota persona afectada de discapacitat el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat [art.13.1] (...) La Generalitat procurarà a les persones afectades de discapacitat la seua integració mitjançant una política d'igualtat d'oportunitats, mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, edificis i servicis públics [art. 13.2].”

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social a les nostres recomanacions:

- Amb caràcter general, que es determine, al més aviat possible, la creació de places residencials per a malalts mentals crònics i d'ajudes per a l'atenció institucionalitzada fins que es cobrisquen les necessitats existents i necessàries.
- Que, en el cas concret del ciutadà afectat, s'arbitren tots els mecanismes possibles perquè, urgentment, pugui veure satisfeta la seua necessitat de plaça en un centre residencial públic per a malalts mentals.

4. Atenció a la família i als menors

Fem referència a la queixa núm. 071858, que ens va ser remesa pel Defensor del Menor de la Comunitat de Madrid, i que versava sobre la defunció d'una menor d'edat. En la investigació efectuada, vam demanar informes a l'Ajuntament de Borriol i a la Conselleria de Turisme.

Efectuàrem una sèrie d'actuacions en relació amb esta queixa, que, de cap manera van ser escasses. Des d'un primer moment podríem haver rebutjar la queixa d'acord amb la nostra normativa, perquè era un assumpte judicialitzat (existien procediments civils i penals referent a això); no obstant això, ateses les circumstàncies del pare que perd una filla, vam iniciar actuacions.

El jutjat d'instrucció intervinent va sobreseure la causa per no apreciar-hi indicis, ni tan sols culposos, de criminalitat. Al moment oportú, la qüestió se centrava en la fase procedimental de culpa extracontractual davant un jutjat civil.

L'autor de la queixa pretenia que iniciàrem una investigació d'ofici sobre la regulació de les activitats d'oci infantils i/o juvenils a la Comunitat Valenciana. De la investigació no es va deduir cap actuació incorrecta de cap administració valenciana, sinó un fet accidental.

Lamentem la mort accidental de la menor, i transmetem les nostres condolences als seus pares.

Per altra banda, en el moment de redactar el present Informe anual estem tramitant la queixa núm. 082888 i acumulades, presentades per diverses organitzacions i fundacions que porten a terme el tractament de menors en medi obert per via de subvenció.

Els principals motius de queixa són el retard en els pagaments de les ajudes, la reducció de les quanties subvencionades, tot i que el nombre de casos que cal tractar ha augmentat, com també el nombre de diligències derivades de l'esforç realitzat per les fiscalies de Menors de la Comunitat Valenciana.

Al moment oportú vam demanar un informe a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i, posteriorment, per completar la informació, a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, la qual va contestar que tenia les dades sol·licitades, tot i que ens va facilitar una certa informació d'importància com és la reducció del 20% en la quantia de les subvencions.

En l'actualitat, hem sol·licitat informes a les fiscalies de les tres províncies de la nostra Comunitat, i estem esperant rebre l'informe de la Fiscalia de Castelló.

Les dades que han estat sol·licitades per esta institució en la tramitació d'esta queixa són les següents:

- xifres corresponents a l'execució de mesures en règim obert o semiobert, que li consten al Ministeri Públic per a esta investigació;
- nre. de mesures acordades pels jutjats de menors i executades satisfactòriament;
- nre. de mesures prescrites per falta de recursos de l'Administració autonòmica;
- ràtio, segons el seu parer, d'educador per menor infractor per a assolir la finalitat rehabilitadora de la mesura;
- nre. de mesures en règim obert o semiobert imposades i executades, segons la relació exposada anteriorment en l'art. 7 de la Llei Orgànica 5/2000, corresponents als anys 2007, 2008 i fins a l'agost de 2009;
- detall dels centres de dia en què es complixen les mesures de règim semiobert i tractament ambulatori;

- informe sobre si existixen programes o protocols per a portar a terme mesures de tractament ambulatori, prestacions en benefici de la comunitat o la realització de tasques socioeducatives.

Finalment, donem compte de la queixa núm. 090390, en la qual la situació del centre de recepció de menors (CRM) Les Palmeres d'Alboraia (València).

L'autor de la queixa ens indicava que el centre es trobava freqüentment saturat, ja que superava el nombre màxim de places, que són 39; que, a pesar que el rang d'edat dels possibles usuaris oscil·la entre els 0 i 12 anys, no és infreqüent l'existència de menors de 15 anys, i fins i tot de 17; que estos excessos, segons el parer del promotor de la queixa, produïxen un doble efecte: el primer, en relació amb els menors, ja que conviuen menors d'edats tan dispars com 3 o 4 anys amb menors de 12, 13 o fins i tot 15 anys com s'ha dit, amb perfils, de vegades, contraposats (maltractats i maltractadors); la saturació i la diferència de caràcters produïx tensions entre els menors.

Un cas a banda eren els magrebins, els quals, tot i mostrar una idiosincràsia diferent, tenen problemes de comunicació perquè no hi ha traductor, fet que dificulta les labors del personal. Precisament a este es referix el segon efecte, ja que les ràtios estan fixades per a un nombre ideal de 39 places, i la superació d'aquelles fa que el personal no puga exercir adequadament les seues tasques, i presenta problemes psicològics (ansietat, depressió, esgotament psicofísic). Així mateix, es denunciava que el període mitjà d'estada, segons l'interessat, és de sis mesos, quan el que hi ha legalment establert és de 45 dies.

Advocava el promotor de la queixa pel desdoblament del centre en dos: un per a menors de 0 a 6 anys, i un altre per a menors de 7 a 13 anys; més un CRM per a menors estrangers no acompanyats i 12 tècnics especialistes en menors més, com també un traductor d'àrab i tres educadors marroquins.

Dels informes remesos per la Conselleria de Benestar Social es dedueix que:

- Les Palmeres és, en efecte, un centre d'acollida per a menors de fins a 12 anys, amb 39 places, encara que l'obligació/necessitat de la Generalitat d'atendre els menors amb necessitats de protecció fa que, de vegades, este nombre siga superat.

- Així mateix, es reconeixia l'existència de menors estrangers no acompanyats, de 13 a 17 anys, a causa del fet que no tenen documentació i la necessitat de comprovar la seua edat a través de proves radiològiques. Quan es determina que són majors de 12 anys romanen en Les Palmeres fins que se'ls assigna un altre recurs.

- També compartix el criteri de l'escrit de queixa segons el qual en la província de València haurien d'existir tres CRM, de 0 a 3 anys, de 4 a 12 anys i de 13 a 18 anys, i afegia que "(...) com que es tracta d'un projecte complex que implica la reubicació o el trasllat del centre de recepció València, no ha pogut materialitzar-se fins a hores d'ara".

- En data 7 de juliol de 2009 el CRM Les Palmeres tenia vint-i-nou menors d'alta.
- En els dos últims anys han ingressat en el centre menors de dèset nacionalitats distintes de l'espanyola.

Així les coses, resultava evident, llevat de matisos:

- El CRM Les Palmeres, de vegades, excedix la seua capacitat màxima d'ocupació.
- Així mateix, a pesar d'estar destinat a menors entre 0 i 13 anys, també, de vegades, hi romanen menors d'entre 14 i 17 anys.
- Rep una notable “pressió” de menors estrangers no acompanyats.
- Estes circumstàncies, per lògica, repercutixen negativament en el tractament dels menors amb excés del termini màxim d'estada i en el treball dels professionals.

En este context, si baixem al nivell reglamentari, hem d'acudir a l'Ordre de 19 de juny de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula la tipologia i les condicions materials i de funcionament dels centres de protecció de menors a la Comunitat Valenciana. Entre els seus principis generals destaca el d'atenció desmassificada (article 2.2.8).

Respecte dels CRM s'hi diu:

“Article 13. Definició

1. Els centres de recepció de menors, també denominats centres de primera acollida de menors, són establiments oberts d'atenció immediata i transitòria, de caràcter integral, d'acollida a xiquets i adolescents en el moment de produir-se la necessitat per raons de desprotecció, amb l'objectiu d'estudiar la seua situació personal, social i familiar, i del seu entorn, per elaborar la corresponent proposta de mesura de protecció.
2. Es procurarà que l'estada del menor en este centre de recepció siga el més curta possible, limitada a l'estudi referit, i en tot cas no es podrà superar el termini màxim de quaranta-cinc dies (...).
5. Es procurarà que els centres de recepció siguen de titularitat de la Generalitat Valenciana, com també que n'hi haja més d'un en cada província amb motiu de l'edat i altres circumstàncies dels menors. En tot cas, existirà sempre un centre de recepció en cada província de titularitat pública, que serà aquell que, si escau, adopte les mesures legals de protecció.

Article 14. Usuaris

1. Els centres de recepció de menors albergaran xiquets i adolescents de 0 a 18 anys que necessiten una atenció immediata per trobar-se en situació de desamparament o alt risc.

2. Es procurarà diferenciar els centres o, si escau, els grups educatius d'un mateix centre, d'acord amb les edats dels menors, preferentment de la següent manera: centres d'acollida a bebés i menors fins a 6 anys, centres d'acollida a menors de 7 a 12 anys i centres d'acollida a adolescents de 13 a 18 anys, amb la possibilitat de flexibilitzar les franges d'edat en els casos de grups de germans i circumstàncies extraordinàries.

3. Es procurarà que els centres d'atenció a bebés i menors de 3 anys siguin específics, i que l'ingrés en estos es produïska quan no siga convenient en interès del menor un acolliment familiar (...).

Article 15. Places

La capacitat del centre no haurà de superar, preferentment, les 30 places. Els usuaris hauran d'estar integrats en grups educatius. Es procurarà el treball a través de grups educatius de 6 menors, que seran de 4 en el cas de menors de tres anys, sense que estos nombres constituïsquen un límit màxim (...).

Article 17. Personal

1. Estos centres han de disposar d'un equip multidisciplinari d'atenció directa format mínimament per les figures de director, sotsdirector o coordinador si escau, educador, psicòleg o pedagog o psicopedagog, i assistent social o amb diplomatura universitària en Treball Social.

Es valorarà la presència, si escau, de metge, preferentment, que serà pediatre en els centres de menors de 6 anys, i d'ajudant tècnic sanitari o amb diplomatura universitària en Infermeria i de mestre de taller, d'acord amb les característiques dels menors del centre. Este personal podrà ser propi o concertat.

2. El director, el sotsdirector i el coordinador haurien de tenir una titulació universitària mínima de grau mitjà en àrees pedagògiques, psicològiques, socials, educatives, humanístiques o de ciències de la salut.

3. L'educador haurà de tenir titulació en educació social preferentment. Encara que també es valoraran altres titulacions de grau mitjà en àrees i disciplines de caràcter humanístic, social o educatiu.

4. La ràtio mínima del personal d'atenció directa per centre haura de ser:

- a) 1 director.
- b) 1 sotsdirector o coordinador, en cas de dos o més grups educatius.
- c) 2 educadors per grup educatiu en torn de dia i en hores de presència dels menors en el centre. 0'50 d'educador per grup educatiu en la resta de torns de dia possibles, que serà d'1 educador si només existix un grup educatiu. I de 2 educadors per centre en torn de nit. Estos educadors podran ser substituïts en torns de nit per personal de suport educatiu o vigilant de menors. La ràtio de personal d'educador haurà de garantir la presència efectiva d'estos i les rotacions de torns, caps de setmana i baixes.
- d) 0'50 de psicòleg, pedagog o psicopedagog, que serà 1 en el cas de tres o més grups educatius.
- e) 1 assistent social o amb diplomatura universitària en Treball Social.”

Potser hem pecat a l'excés de transcripció de normes legals, però entenem que ha estat necessari a causa dels fets contundents i no controvertits que posen de manifest els desajustaments respecte de les normes esmentades.

S'ha pogut comprovar que el CRM incomplix el nombre de places legalment establert, que són 30, i que se n'admeten 39, les quals, de vegades, són superades; tampoc s'hi respecta que els bebés i menors fins a 6 anys estiguen en un centre específic; entre el personal no consta la figura del pediatre, ni de personal amb diplomatura universitària en Infermeria, ni del mestre de taller; de vegades, s'excedix el temps màxim d'estada en el centre, que és de quaranta-cinc dies.

Algunes d'estes anomalies tenen causes “justificades” però d'altres no. Ens expliquem a continuació. No hi ha dubte que el fenomen dels menors immigrants no acompanyats distorsiona el sistema de protecció de menors i demana solucions urgents a les quals no sempre es pot plantar cara amb l'estricta compliment de la norma reglamentària.

No s'entén per què fins ara romanen en un mateix CRM bebés amb menors de fins a 12 anys, com tampoc per què el nombre de places oficial de Les Palmeres supera el que hi ha establert reglamentàriament. Com sap la Conselleria de Benestar Social, per exemple, a la província d'Alacant els bebés fins a 7 anys ingressen a la Llar provincial en virtut d'un conveni subscrit entre la Conselleria i la Diputació d'Alacant; mentre que els menors entre 4 i 18 ingressen en el CRM Alacant, on són dividits en grups (de 7 a 12 anys i de 13 a 18 anys).

El fenomen dels menors immigrants no acompanyats mereix un tracte a part. El desconeixement de la llengua, la deficient educació, els costums distints, la religió pròpia, la falta de documentació (posteriorment ens referirem a les proves radiològiques per a la determinació de l'edat), plantegen problemes a les administracions que tenen el deure de protegir els menors, segons les normes internacionals i nacionals vigents.

Som conscients d'estos problemes i, per això, no solament no censurem l'actuació administrativa, sinó que compremem que fa tot el que està a les seues mans per a assegurar allotjament, vestit, alimentació i assistència sanitària.

Els problemes interculturals pot ser que no justifiquen que en les relacions de llocs de treball s'introduïsquen figures com ara traductors o educadors amb la nacionalitat dels països d'origen, però sí que es podria acudir a solucions conjunturals a través de convenis de col·laboració amb organitzacions no governamentals que treballen amb immigrants, perquè presten el suport de la mateixa manera que fan amb immigrants adults.

S'hi posa de manifest que, en alguns casos, l'edat del menor immigrant no acompanyat es desconeix per falta de documents. En estos casos, s'acudix a proves radiològiques al canell que, si bé no en determinen l'edat exacta, sí que n'establixen un rang.

En este aspecte ha de portar-se a col·lació el Protocol d'Actuació Interinstitucional per a l'Atenció a la Comunitat Valenciana de Menors Estrangers no acompanyats, de febrer de 2005, que, en relació amb el tema en qüestió, diu:

“Si no pot determinar-se la seua edat per esta via, una vegada efectuada la ressenya identificativa es traslladarà la persona estrangera al servei de radiodiagnòstic del centre sanitari que corresponga, previ contacte telefònic amb este (direcció del centre o radiòleg de guàrdia), amb la finalitat que els servicis mèdics practiquen de manera immediata la prova radiològica d'exploració del canell, per determinar l'edat de maduració òssia del possible menor, sense perjudici que puguen realitzar-se altre tipus de proves en els casos que l'exploració radiològica no aconseguisca determinar-ne clarament l'edat. Les proves radiològiques es realitzaran en els servicis de radiodiagnòstic del centre sanitari que corresponga, expressats en el document II, segons el seu àmbit territorial, que seran realitzades amb caràcter prioritari i urgent.

En cas que no es puga realitzar en el centre que correspon, s'ha disposat un centre en cada província on poden practicar-se les proves durant les 24 hores del dia.

La força policial que va localitzar el menor serà l'encarregada de realitzar els seus desplaçaments al centre hospitalari i, si escau, al centre de recepció de menors de la Generalitat Valenciana, llevat de la guàrdia civil, que finalitzarà la seua comesa una vegada haja lliurat el menor a les dependències policials expressades amb anterioritat per a la seua ressenya identificativa, on s'arbitraran els mitjans per als desplaçaments indicats, tenint en compte que estan traslladant un possible menor.

Una vegada determinada l'edat després de la realització de les proves, si fóra menor es posarà a la disposició del centre de recepció de menors de la Generalitat Valenciana. En cas de majoria d'edat, se li donarà el tractament escaient en dret.”

Portem a col·lació este Protocol atés que la Conselleria de Benestar Social, en el seu informe de 14 d'abril de 2009, sembla que condiona l'estada de menors immigrants no acompanyats, a més de la prova radiològica, al fet que “després no es concrete en rebre la documentació del seu país”. Entenem que si de la prova radiològica es dedueix que és major de 12 anys ha de ser reconduït immediatament al CRM València, i no ha de romandre en Les Palmeres més temps de l'imprescindible.

Un últim tema que cal considerar és el de la creació a la província de València d'un tercer CRM destinat exclusivament a menors estrangers no acompanyats.

En la província d'Alacant n'hi ha un d'estes característiques, el CRM Lucentum. L'existència d'estos centres pot tenir aspectes positius i negatius. Positius, quan la problemàtica que afecta els menors té aspectes comuns distints dels espanyols (desarrelament, cultures, religions, educació diferent), el que pot afavorir el suport mutu. Negatius, quan no afavorix la integració en els sistemes socials i educatius espanyols. És per això que són els tècnics en la matèria els responsables de valorar la conveniència de crear un centre d'estes característiques a la província de València.

En l'actualitat, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social a les següents recomanacions i suggeriments:

- Adoptar les iniciatives necessàries perquè els centres de recepció de menors de la província de València acullen, com a mínim un, menors de 0 a 6 anys, i un altre de 7 a 18 anys, i que es respecten els mínims personals i materials establits en l'Ordre de 19 de juny de 2003.
- Valorar la conveniència de subscriure convenis de col·laboració amb organitzacions no governamentals que tenen com a finalitat el suport a immigrants, perquè mitjançant traductors i educadors puguem completar el treball dels empleats dependents de la Conselleria.
- Valorar la conveniència de crear un centre de recepció de menors destinat exclusivament a menors immigrants no acompanyats.

5 . Tercera edat

Pel que fa als problemes que afecten el col·lectiu de persones de la tercera edat, esta institució tramita cada any diversos expedients de queixa que han estat marcats per les recomanacions realitzades a les diverses administracions en el sentit de promoure polítiques públiques tendents a remoure els obstacles que dificulten la plena integració d'este col·lectiu en l'entorn social i que garantisquen l'efectivitat dels seus drets i el seu gaudi.

Així, en la queixa núm. 090555, vam investigar el tancament de la Residència de Tercera Edat Aitana d'Alacant, i vam poder constatar la inexistència d'actuació pública irregular, després d'informar-nos la Conselleria de Benestar Social que la clausura de la residència es porta a terme perquè estava previst reformar-la i adequar-la, actualment per a persones vàlides, que passarà a ser un centre per a persones dependents.

La Conselleria justifica la seua decisió tot exposant que el centre "(...) va ser dissenyat i construït pensant en residents joves (65 a 70 anys) amb un nivell d'autonomia personal òptim, és a dir, per a residents vàlids, per la qual cosa les instal·lacions no requerien cap especificitat o adaptació. Amb el pas del temps i els canvis produïts en el perfil dels usuaris atesos i dels demandants actuals de places residencials, derivats del mateix procés d'envelliment, s'ha plantejat la necessitat de reformar-lo i adequar-lo per a l'atenció de persones dependents (...)"

Quant a la reubicació dels usuaris actuals de la residència, la Conselleria ens va informar que "(...) per a l'assignació de noves places en altres centres, es van tenir en compte els criteris de deterioració física, edat i antiguitat, a més de les preferències dels interessats (...) una vegada finalitzat el procés de trasllat i la reubicació dels residents,

s'està realitzant un seguiment de la seua adaptació als centres de destinació, que sembla positiva en general (...)"

D'altra banda, les molèsties causades per una anciana amb alzheimer van ser denunciades davant esta institució per la presidenta d'una comunitat de veïns en la queixa núm. 091631.

Els veïns expressaven el seu temor que, algun dia, incendiara l'edifici, ja que s'enllumena amb una vela a causa del seu estat de salut mental. Denuncien que toca els timbres dels habitatges a deshores i sense cap sentit.

L'Ajuntament d'Alacant ens va informar que l'anciana té dos fills amb els quals en l'any 2008 mantenia relacions i, així mateix, que des del centre de salut de Ciutat Jardí se li va tramitar una sol·licitud d'ingrés en residència amb diagnòstic d'alzheimer, el qual no s'ha concretat, ja que, segons sembla, no té una puntuació molt elevada. L'habitatge està ordenat, però no es neteja. Té les finestres tapades amb flassades per temor a ser vigilada des de l'exterior i enregistrada. A la cuina no hi ha aliments peribles, per això se suposa que no cuina i que subsistix amb plats precuinats.

En l'actualitat, segons informen els servicis socials municipals, la situació en essència no ha canviat, al contrari, s'ha agreujat en el sentit que els fills s'han desentés de la mare en la tramitació d'ajudes socials com el servici d'ajuda a domicili i la teleassistència.

Tampoc s'han pogut aconseguir informes sobre la salut mental de l'anciana, i l'informe social indica que s'ha acordat que es porte a terme una intervenció de la unitat de salut mental de Ciutat Jardí; no obstant això, posats en contacte telefònic el passat dia 17 de desembre de 2009 amb una treballadora social d'esta unitat, no consta que l'anciana figure entre els seus pacients.

Del que hem exposat es dedueix que l'anciana no té completament el control de si mateixa a causa de la malaltia de l'alzheimer que patix, la intensitat i les conseqüències de la qual no s'han pogut determinar.

Així les coses, la Llei 50/1981, de 30 de desembre, per la qual es regula l'Estatut Orgànic del Ministeri Fiscal, estableix que el fiscal ha d'intervenir en els processos civils que determine la llei quan estiga compromés l'interès social o quan puguin afectar persones menors, incapaces o desvalgudes fins que es proveïx dels mecanismes ordinaris de representació.

Referent a això, l'art. 757.3 de la Llei d'enjudiciament civil, quan regula els processos sobre graduació de la capacitat de les persones, estableix que qualsevol persona està facultada per a posar en coneixement del Ministeri Fiscal els fets que puguin ser determinants de la incapacitació. Les autoritats i els funcionaris públics que, a causa dels seus càrrecs, coneguen l'existència de possible causa d'incapacitació en una persona, haurien de posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal.

Així doncs, estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament d'Alacant a la nostra recomanació que pose en coneixement del Ministeri Fiscal la totalitat de fets i actuacions relatives a la referida anciana, com també les dades referides als seus fills per a la seua eventual localització.

Finalment, en la queixa núm. 092151, es posava de manifest una disconformitat amb la gestió que s'estava portant a terme a la Llar del Pensionista d'Elx.

Segons relaten els interessats, en els últims anys ha desaparegut el servei de menjador-cafeteria del centre, s'ha començat a aplicar una normativa de 1985 sobre l'ocupació d'espais, per la qual s'ha reduït substancialment l'aforament del centre, i sovint els usuaris no hi poden accedir perquè se supera este aforament.

Així mateix, els autors de la queixa expressen el seu temor que estos canvis siguen per culpa d'un intent de privatització del centre, amb l'excusa de la seua transformació de centre social de convivència a CEAM, al qual s'oposen els usuaris per considerar que amb això no s'estan respectant els drets adquirits per ells.

Una vegada feta la investigació corresponent, vam acordar el tancament de l'expedient de queixa, després d'informar-nos la Conselleria de Benestar Social que:

“(...) ja fa temps es va eliminar la cuina que estava a la planta soterrani per motius de seguretat, i actualment existix el servei de cafeteria, en el qual es disposa d'una planxa per poder servir algun menjar senzill a aquells usuaris que en demanen, que són molt pocs (...) quant a la limitació del nombre d'usuaris que poden accedir al centre, ha estat necessari aplicar-la per mesures de seguretat tenint en compte les dimensions del centre (...) quant al temor que els usuaris manifesten sobre la seua privatització, la Direcció General d'Acció Social i Majors no ha iniciat, ni té intenció de fer-ho, cap tipus d'expedient de privatització (...) és més, la intenció de la Direcció general és, mentre existisca disponibilitat pressupostària per a això, adaptar-lo per a CEAM, amb la finalitat que els usuaris disposen de més servicis i prestacions (...).”

6. Prestacions econòmiques

La interessada en la queixa núm. 090940 ens relatava en el seu escrit que és mare de dos xiquets bessons de 3 anys d'edat, que no vol que visquen en la pobresa i la misèria que ella ha patit des de la seua infància; que la seua situació econòmica quan va sol·licitar la tenda garantida de ciutadania era límit, ja que no podia pagar el lloguer, la llum i l'aigua del pis on vivia amb els seus fills menors.

La promotora de la queixa va presentar la sol·licitud a través de l'Ajuntament de Paterna, el 23 de gener de 2009, i des d'aquella data, al maig de 2009, no havia obtingut resposta per part de la Conselleria de Benestar Social.

Vam demanar un informe a la Conselleria sobre l'escrit de queixa i vam començar a investigar els fets.

Doncs bé, si entrem en el fons de la qüestió, hem d'assenyalar que la Llei 9/2007, de 12 de març, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, té com a finalitat atendre persones o col·lectius amb grans dificultats econòmiques i amb freqüència en situació d'exclusió social, entre d'altres, es troben famílies monoparentals, generalment integrades per dones amb fills al seu càrrec, el que comunament es coneix com feminització de la pobresa, com el cas que ens ocupa.

En els últims anys, este fenomen s'ha vist agreujat perquè, en la majoria de les llars monoparentals, la cap de família és una dona, i tenen més probabilitats de ser pobres que la resta de llars.

Per això, no és estrany que un dels destinataris a qui es dirigix esta llei siguen, entre d'altres, dones amb fills i filles a càrrec.

Sobre la base d'això, la Llei 9/2007, de 12 de març, de renda garantida de ciutadania, pretén, tal com es diu en el seu preàmbul, assolir un nivell suficient de benestar de tots els ciutadans i ciutadanes, i garantir les condicions mínimes necessàries per a l'existència d'una igualtat en sentit material, més enllà de les meres declaracions formals de drets. Este nivell de benestar ha de ser la síntesi de diversos factors conjugats: treball, habitatge digne, rendes familiars i protecció social, entre d'altres.

Per això, la renda garantida de ciutadania es configura com un dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de serveis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís de les persones destinatàries de promoure de manera activa la seua inserció i la finalitat de la qual és prestar un suport econòmic que permeta afavorir la inserció sociolaboral de les persones que no tenen recursos suficients per a mantenir un adequat benestar personal i familiar, atenent als principis d'igualtat, solidaritat i subsidiarietat.

És evident que els terminis per a resoldre este tipus d'ajuda han de ser el més curts possibles perquè, d'una altra manera, la Llei perdria el sentit per al qual va ser creada, que és pal·liar la situació de necessitat extrema que patixen els ciutadans i les ciutadanes que es veuen en algun moment de la seua vida sense mitjans de subsistència, i la quantia de la qual ha de ser proporcional als recursos econòmics i càrregues familiars del beneficiari /ària.

L'article 25 de la Llei de renda garantida estableix que “el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució és de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud”.

En este supòsit, el retard de la Conselleria a contestar ha superat amb escreix, no només els terminis legals, sinó també qualsevol termini raonable davant una prestació que té com a finalitat pal·liar els casos més extrems de desatenció econòmica que pugen patir les persones que es veuen afectades per condicions sociolaborals i familiars adverses.

La interessada va presentar a través de l'Ajuntament de Paterna la sol·licitud, va aportar totes les dades necessàries i, per això, l'Ajuntament, una vegada rebudes les dades que exigix la Llei juntament amb la proposta escaient, la va tramitar a la Conselleria de Benestar Social, amb tots els documents necessaris.

La Conselleria hauria d'haver resolt en el termini de tres mesos la sol·licitud i traslladar-la a l'Ajuntament de Paterna per a notificar-la a la interessada, una qüestió que no consta que es fera per part de la Conselleria, sinó que, per contra, va deixar transcórrer quatre mesos per a requerir una sèrie de documents a la interessada, que, en principi, havien de constar en l'expedient administratiu.

En el moment de redactar el present Informe anual, continuem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social a la nostra recomanació que, en situacions com les analitzades anteriorment, es resolga, dins dels terminis legalment establits en la llei, la sol·licitud de renda garantida de ciutadania.

En relació amb esta mateixa prestació, també hem tramitat les queixes núm. 083907 i 090553, promogudes pels ajuntaments de Xirivella i Cocentaina.

Ambdues corporacions locals van aprovar mocions que posaven de manifest certes deficiències en l'aplicació de la Llei de renda garantida de ciutadania.

Segons la informació facilitada per estos ajuntaments, la llei esmentada experimenta importants retards en la seua aplicació i una insuficient dotació pressupostària.

El fet és que, en estos moments de crisi o desacceleració de l'economia, és necessari redoblar els esforços en protecció social, i que estos sistemes s'enfortisquen per a poder donar suport, no només aquelles situacions de vulnerabilitat que s'estan produint en l'actualitat, sinó també aquelles que han de ser ateses a llarg termini.

Els poders públics són conscients d'estes circumstàncies, i per això, la Conselleria de Benestar Social va aprovar una Resolució de 19 d'agost de 2009, per la qual s'incrementen els crèdits que financen en el present exercici les ajudes convocades mitjançant Ordre de 31 de juliol de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de la convocatòria per a la prestació renda garantida de ciutadania, de tal manera que es passa a incrementar el pressupost per al finançament d'estes ajudes en 11 milions d'euros, i en resulta un total de 17 milions d'euros destinats a esta finalitat.

Este suport econòmic està destinat a atendre les situacions de primera necessitat i subsistència d'aquelles unitats familiars que no disposen dels mitjans econòmics necessaris per a mantenir una adequada qualitat de vida; esta prestació està vinculada al compromís dels destinataris de promoure de manera activa la seua inserció sociolaboral i la seua finalitat és prestar un suport econòmic que permeta afavorir esta inserció

sociolaboral de les persones que no tenen recursos suficients per a mantenir un adequat benestar familiar i personal.

Cal tenir en compte que estes persones particularment desfavorides, en situacions de marginació o d'exclusió social, troben especials dificultats per a accedir al mercat de treball, a causa de les seues mancances socials, econòmiques, educatives i de qualificació laboral, amb la qual cosa l'exercici d'un treball, dret i deure de tot ciutadà consagrat en l'article 35 de la Constitució, presenta per a elles nombrosos problemes a causa de la desmotivació personal, el desconeixement o abandó dels hàbits socials i laborals bàsics, com també la manca de nivells educatius mínims i la falta d'adaptació professional.

La relació amb el món de l'ocupació és referent obligat a l'hora d'abordar els processos d'integració social. La població en edat laboral troba en l'ocupació no només una font d'ingressos, sinó també l'origen de tota una xarxa de relacions socials que faciliten la integració.

Un tret comú a quasi totes les situacions d'exclusió social és la dificultat per a participar en els mecanismes habituals de formació i inserció laboral. Per això, és essencial involucrar en la lluita contra l'exclusió social les diverses administracions públiques, dins els seus àmbits de competències i mitjans, a través d'accions d'integració encaminades a potenciar la plena participació dels col·lectius afectats per esta situació.

Les situacions de pobresa atempten contra el conjunt de drets humans ja que menyscaben els seus dos grans principis: la dignitat igual de tots els éssers humans i la no-discriminació, per este motiu la Llei valenciana configura la renda garantida de ciutadania com un dret subjectiu (art.15.1).

L'impacte de l'actual crisi econòmica sobre l'ocupació i el mercat de treball està sent significativament sever com es desprén de l'important increment de l'atur i la destrucció d'ocupació dels últims anys. Per això s'estan prenent mesures legislatives en estos períodes de dificultats, que ho són encara més per a les persones amb menys recursos i formació. De qualsevol manera, totes les mesures que es prenguen, no serviran de res si no s'apliquen amb efectivitat, realitat, recursos i coneixement de les veritables i determinades necessitats.

Com a conseqüència de les finalitats exposades fins ara, vam dirigir a la Conselleria de Benestar Social els següents suggeriments, i ens trobem a l'espera de rebre la preceptiva contestació sobre això:

- Agilitar la posada en marxa de la principal mesura que té per a atendre les persones més desfavorides, la Llei de renda garantida de ciutadania.
- Aprofitar l'augment del pressupost destinat a este tipus de prestacions, sobretot, en determinats col·lectius més necessitats, i portar a terme una gestió àgil i transparent dels fons assignats per a donar suport a estes persones i famílies que viuen en situacions

d'exclusió social, més encara, després de l'aprovació de l'increment en 11 milions d'euros del pressupost per a la prestació de renda garantida de ciutadania, que abans hem esmentat.

- Efectuar una bona campanya informativa per a la societat, en general, i especialment, per als sol·licitants en potència i possibles beneficiaris de les noves mesures i, també, entre els propis membres dels servicis socials públics.

Finalment, en relació amb les queixes que es trobaven en tramitació el passat any, vam acordar el tancament de la queixa núm. 083202, després de constatar que la Conselleria de Benestar Social havia regularitzat els pagaments de l'ajuda per acolliment familiar d'un menor.

Cal tenir en compte que, a l'acollidor, se li imposen uns deures respecte del menor, que es presten quotidianament —alimentar-los, educar-los, vestir-los, tenir-los en la seua companyia, etc.— i que tenen un cost econòmic que ha d'anticipar la família acollidora, i que han de justificar-lo a fi d'obtenir a mes vençut l'import de la prestació. No considerem raonable que es produïsquen demores en els pagaments, ja que com s'ha dit, el menor genera despeses cada dia i no es pot pensar a demorar-ne el pagament fins que es perceba la prestació, i sobrecarregar la família acollidora amb uns perjudicis que no té el deure de suportar.

b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

1. Introducció

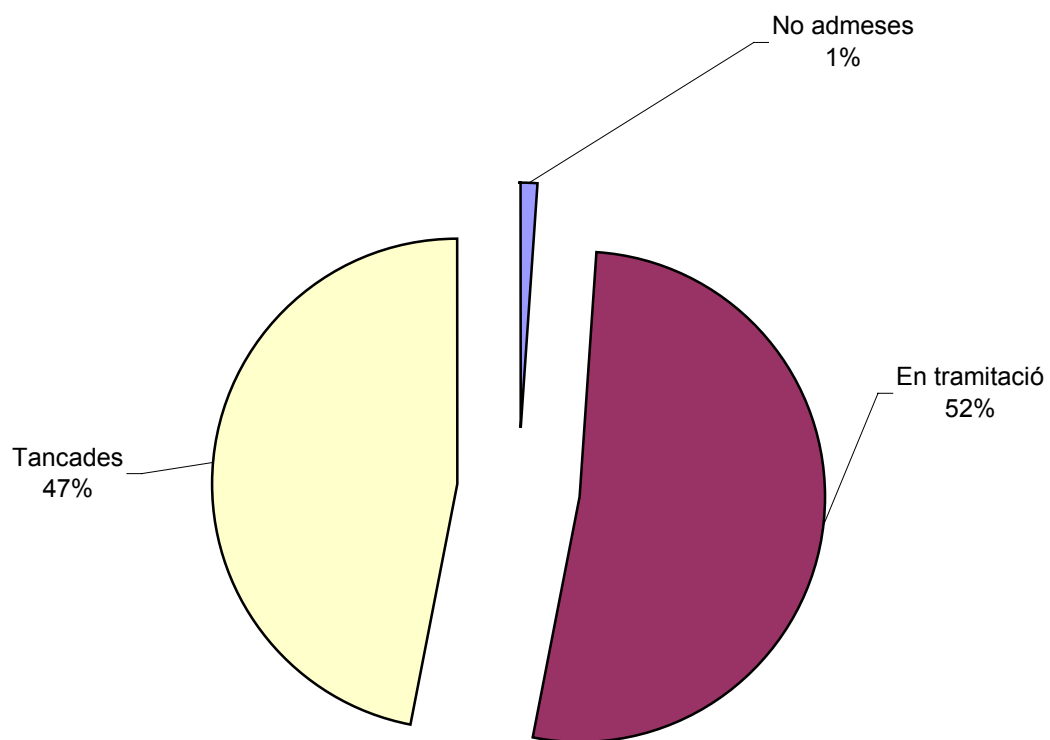
En matèria d'atenció sociosanitària, les persones afectades van plantejar davant esta institució un total de 948 queixes, una xifra que, en relació amb el total de queixes tramitades pel Síndic de Greuges durant l'any 2009, representa el 25,9%.

Tanmateix, si les comparem amb les 1.864 queixes presentades en 2008, veiem que se n'ha produït un considerable descens.

2. Atenció sociosanitària en xifres

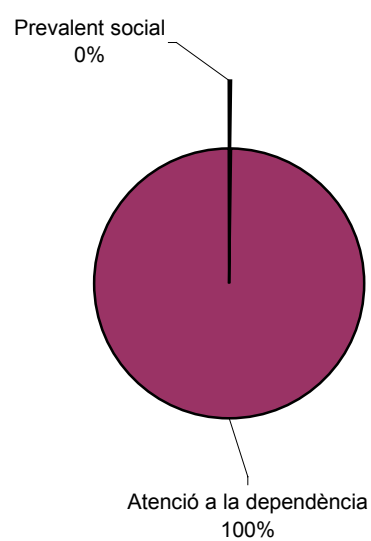
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	10	1,05%
En tramitació	492	51,90%
♦ En tràmit normal	492	51,90%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	446	47,05%
♦ Per solució	54	5,70%
♦ Se solucionarà	0	0,00%
♦ Actuació administrativa correcta	5	0,53%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	387	40,82%
• Acceptades	387	40,82%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	948	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'atenció sociosanitària	Queixes
Prevalent social	2
Atenció a la dependència	946
Total Àrea d'Atenció Sociosanitària	948



3. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència

Les Corts Generals van aprovar la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, publicada en el BOE del 15 de desembre de 2006, que va entrar en vigor l'1 de gener de 2007.

Esta Llei va encomanar a les comunitats autònomes un ampli nombre de competències. En l'àmbit de la Comunitat Valenciana és el Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, el que estableix el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents, en el qual es regula la composició, organització i funcions dels òrgans de valoració.

Així mateix, es va aprovar el Decret 113/2009, de 31 de juliol, del Consell, pel qual es modifica el Decret 35/2007, de 30 de març, del Consell, sobre creació, composició i règim de funcionament del Consell Interterritorial de Servicis Socials, Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana.

Al seu torn, s'han aprovat dues ordres de desplegament, que són l'Ordre de 5 de desembre de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el procediment d'aprovació del programa individual d'atenció, i l'Ordre, també de 5 de desembre de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés a les ajudes econòmiques del programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana.

L'entrada en vigor de la Llei de la dependència va generar enormes expectatives entre els possibles beneficiaris sobre la seua aplicació. Tanmateix, una vegada complits tres anys des de la seua posada en funcionament, les demores en la seua aplicació han estat motiu de nombroses queixes per part de la ciutadania davant esta institució, les quals representen el 25,9% de totes les queixes tramitades en 2009.

A més, al llarg de l'any 2009, i com ja hem expressat anteriorment, esta institució ha detectat un augment de les queixes sobre el règim d'incompatibilitats en les prestacions, recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007 de la Conselleria de Benestar Social, amb l'absència de retroactivitat dels drets i/o les prestacions reconeguts i la falta de resolució dels expedients de les persones ja mortes; nous problemes que han motivat la nostra intervenció, en el sentit que més endavant exposarem.

L'Ordre de la Conselleria de Benestar Social, de 5 de desembre de 2007, regula els requisits i les condicions d'accés a les ajudes econòmiques del programa d'atenció a les persones i les seues famílies en el marc del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana, i estableix el sistema de compatibilitats/incompatibilitats entre ajudes i/o prestacions.

Ja en la nostra queixa d'ofici núm. 21/2007 (expedient núm. 071406), realitzada a l'octubre de 2007, recomanàvem a la Conselleria de Benestar Social que flexibilitzara el

règim de compatibilitats o establira, com a mínim, una clàusula residual que ho permetera.

Doncs bé, com a exemple d'esta falta en la flexibilització de les compatibilitats, exposem la queixa núm. 091428, en la qual la interessada al·legava que havia sol·licitat la valoració de la seua filla, a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en la proposta de programa individual d'atenció (d'ara endavant, PIA) se li havia concedit l'assistència al centre ocupacional, una plaça que ja estava ocupant des de fa més de 7 anys, però no se li va concedir l'ajuda per cures en l'entorn familiar a causa de les incompatibilitats establides per la Generalitat Valenciana.

Després de rebre l'informe de la Conselleria de Benestar Social en el qual se'ns informava de la impossibilitat de rebre prestació econòmica a causa de la seua incompatibilitat amb el servei de centre ocupacional, esta institució va emetre resolució referent a això i va recomanar a la Conselleria de Benestar Social que modificara l'Ordre de 5 de desembre de 2007 i establira una clàusula que flexibilitzara el règim de compatibilitats i incompatibilitats, i que preveguera la possibilitat que els centres de dia, en determinats supòsits, pogueren coexistir amb ajudes en l'entorn familiar o per a curadores no professionals, i que esta clàusula s'aplicara al cas de la present queixa.

La Conselleria de Benestar Social no va acceptar la nostra recomanació, tot basant-se en el fet que les incompatibilitats entre recursos estan recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007, i argumentava que és la mateixa Llei 39/2006 la que en l'article 14 estableix el caràcter excepcional del curador no professional.

No obstant això, és criteri d'esta institució que el caràcter excepcional que esmenta la Llei 39/2006, de cap manera implica la incompatibilitat, sinó que estableix recursos, com el dels centres ocupacionals, que considera prioritaris; i és per això que solem recomanar a la Conselleria de Benestar Social, des de fa tres anys, la flexibilització en les incompatibilitats entre recursos, cosa que implica l'estudi detallat de cada cas en particular.

Per altra banda, una qüestió que ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes al llarg de l'exercici 2009, és la de les resolucions de programa individual d'atenció, en les quals el recurs assignat a la persona dependent és reconegut des de la data de la resolució i no des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud. Per tant, no s'hi reconeix la retroactivitat en els seus efectes, tal com estableix, sense cap dubte, la disposició final primera de la Llei 39/2006, en l'apartat 2.

En este sentit, exposem com a mostra una reclamació que va tenir entrada en esta institució, en què una ciutadana manifestava que, al maig de 2007, havia sol·licitat per a la seua mare el reconeixement de la situació de dependència i se li havia reconegut la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadores no professionals, però amb efectivitat des de la data aprovatòria del programa individual

d'atenció. La interessada, així mateix, ens informava que havia presentat un recurs d'alçada contra esta resolució, al qual encara no se li havia donat resposta.

Esta institució va admetre a tràmit esta reclamació, en la queixa núm. 090650, i va demanar un informe sobre això a la Conselleria de Benestar Social.

Una vegada rebut l'informe de la Conselleria en què desestimava el recurs per la falta d'acreditació dels requisits de l'article 10.4 del Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, vam requerir la Conselleria de Benestar Social perquè ens traslladara els informes social i mèdic de l'expedient de referència.

Esta institució va considerar, després del detallat estudi dels informes socials i mèdics, que se'n despenia que, en la data de sol·licitud de les ajudes de la dependència, la pacient ja estava diagnosticada d'alzheimer i tenia reconegut un grau de minusvalidesa del 76%, amb necessitat de concurs de tercera persona de 53 punts, la qual cosa comportava una sèrie de cures extremes que requerien atenció a temps complet, que fins a la data estava realitzant la seua filla juntament amb el suport d'una curadora no professional, per la qual cosa recomanàrem a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació i d'ofici, reconeguera les ajudes i prestacions reconegudes a la persona interessada des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar la recomanació que s'estudie l'oportunitat i conveniència de modificar el criteri aplicat per al reconeixement d'efectes de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadores no professionals.

Un altre aspecte d'especial rellevància sobre l'aplicació de la Llei de la dependència se centra en la resolució, per part de Conselleria de Benestar Social, dels expedients de les persones mortes.

Així, va tenir entrada en la nostra institució un escrit en el qual una ciutadana ens informava que, amb data 7 de maig de 2008, havia presentat una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema per a la seua mare, qui va morir al juliol de 2009, i havia rebut resolució de grau i nivell, però no se li havien reconegut les prestacions corresponents.

Vam admetre l'escrit a tràmit i li vam assignar el número de queixa 091787; després vam demanar un informe sobre això a la Conselleria de Benestar Social.

En l'informe de 6 de novembre de 2009, la Conselleria ens va comunicar que per a la resolució dels expedients de les persones mortes "(...) s'estava pendent dels criteris que per a tot el territori nacional fixara el Consell Interterritorial de la Dependència en la seua reunió prevista per al desembre de 2009 (...)".

D'este informe vam donar trasllat a la interessada a fi que poguera presentar al·legacions i vam emetre una resolució en què recomanàvem a la Conselleria de Benestar Social

que, al més aviat possible, resolguera l'expedient i reconeguera les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent, des de l'endemà de la sol·licitud fins a la data de la defunció, i que es notificara als possibles familiars drethavents a fi que exerciren el que al seu dret convinguera.

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la corresponent contestació de la Conselleria de Benestar Social sobre l'acceptació o no de la nostra recomanació.

Per tot el que hem exposat anteriorment, esta institució considera necessari que la Conselleria de Benestar Social continue extremant els esforços per agilitar al màxim la tramitació i el pagament de les prestacions corresponents a les persones sol·licitants de la Llei de dependència. A més considerem que, després de tres anys d'aplicació d'esta Llei, encara hi ha nombroses persones dependents que, després d'esperar fins i tot dos anys, encara no han començat a percebre les prestacions o ajudes corresponents.

VI. OCUPACIÓ PÚBLICA

1. Introducció

En l'àrea dedicada a les queixes relatives a l'ocupació pública en general, és a dir, tant en relació amb el dret dels ciutadans a l'accés d'ocupació pública amb els requisits exigits constitucionalment, com en relació amb els drets de qui ja són empleats públics, s'han presentat en l'any 2009 un total de 125 queixes, juntament amb les 65 queixes que a l'inici de l'any es trobaven en tràmit i que s'han resolt.

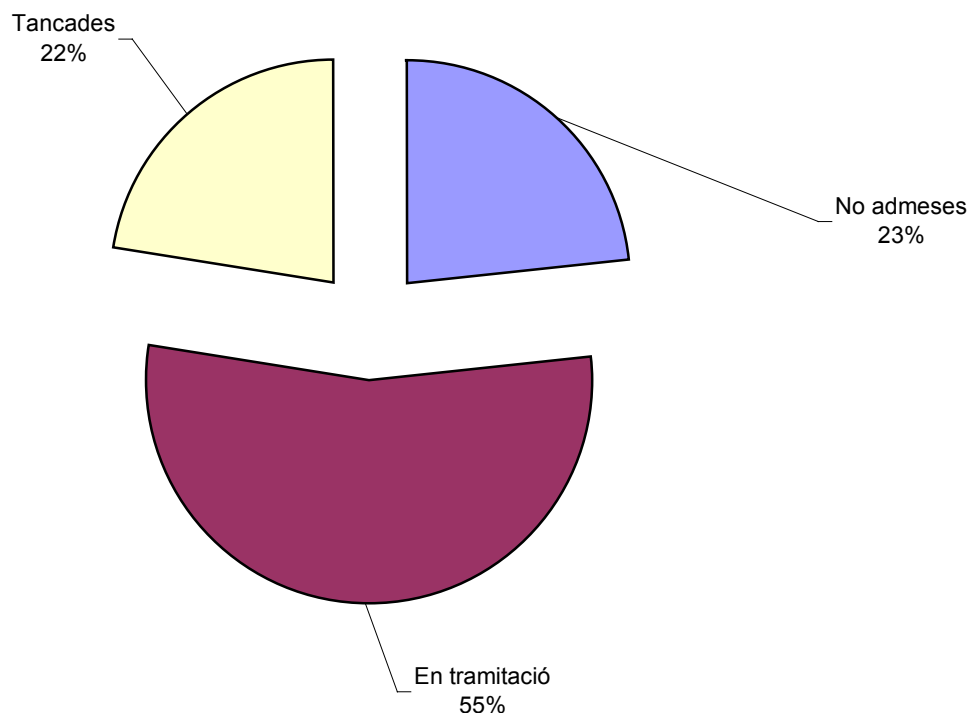
Quant a l'evolució de les queixes, en 2008 se'n van presentar 151, i en 2007 un total de 186 queixes.

Com ja hem avançat, fem, per tant, una primera distinció entre estos dos grans blocs: el dret a l'accés a l'ocupació pública i els drets nascuts al si d'una relació d'ocupació pública i, com a tercer grup, tractarem l'accés i el funcionament de les borses de treball constituïdes per les diverses administracions per a la provisió de llocs de manera temporal.

2. Ocupació pública en xifres

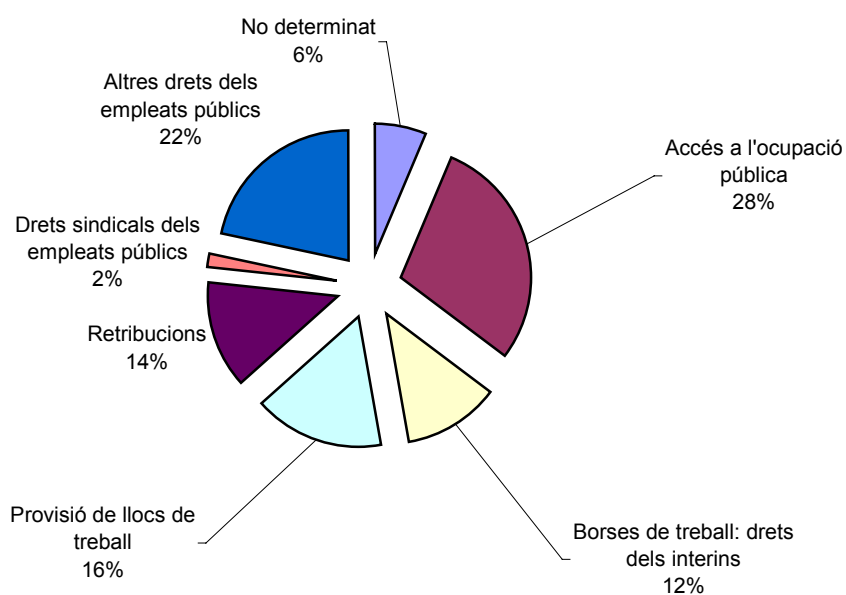
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	29	23,20%
En tramitació	68	54,40%
♦ En tràmit normal	68	54,40%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	28	22,40%
♦ Per solució	6	4,80%
♦ Se solucionarà	7	5,60%
♦ Actuació administrativa correcta	12	9,60%
♦ Altres motius	3	2,40%
♦ Resolucions	0	0,00%
• Acceptades	0	0,00%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	125	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Accés a l'ocupació pública	36
Borses de treball: drets dels interins	15
Provisió de llocs de treball	20
Retribucions	17
Drets sindicals dels empleats públics	2
Altres drets dels empleats públics	27
No determinat	8
Total Àrea d'Ocupació Pública	125



3. Accés a l'ocupació pública

En este apartat, un dels més nombrosos d'esta Àrea d'Ocupació Pública, s'han presentat 36 queixes en 2009 i s'ha seguit el tràmit de 5 queixes pendents de finalització en el moment de tancar la redacció de l'Informe de l'any 2008.

En la gran majoria de les queixes presentades pels ciutadans que podem enquadrar sota este epígraf, els supòsits que se'ns plantegen són, fonamentalment, de desacord amb l'actuació dels tribunals de selecció però no tant respecte del funcionament d'estos sinó respecte de la qualificació rebuda o la puntuació assignada al promotor en la realització dels exercicis en què consistisca el procés selectiu.

Davant la petició de la nostra intervenció en estos supòsits, la majoria de vegades no s'hi observa cap irregularitat i és per això que, finalment, per part d'esta institució es posa en coneixement del promotor de la queixa que, tal com ha assenyalat la més reconeguda doctrina constitucional, esta matèria ens situa clarament en l'àmbit de discrecionalitat tècnica dels òrgans de selecció, una matèria en la qual el promotor es limita a oposar els seus criteris de valoració davant dels utilitzats per l'Administració, els quals no poden ser revisats, llevat que s'acredite qualsevol altra infracció, error palés, manca de justificació o arbitrietat.

En altres casos, però, en els processos selectius la institució sí que ha observat una causa suficient d'intervenció com és el cas de la queixa núm. 091406 en la qual el promotor exposava, substancialment, la seua disconformitat amb la puntuació obtinguda en el tercer exercici d'una oposició, consistent en una traducció del valencià al castellà, en el qual se li havien penalitzat indegudament dues paraules, fet que havia comportat una disminució en la seua nota final de 0,20 punts.

Amb l'objectiu de contrastar les afirmacions del promotor de la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que ens remetera l'acta de la sessió del tribunal qualificador en la qual quedaren detallades les deliberacions, els criteris de qualificació i les puntuacions atorgades, com també una còpia dels exàmens dels aspirants.

L'Administració requerida, en lloc de remetre la informació sol·licitada, va enviar un informe en el qual es proposava a la Junta de Govern Local la desestimació dels recursos d'alçada interposats. La raó que s'esgrimix per a justificar esta desestimació del recurs d'alçada és que "(...) tot i admetre estos errors i reajustar la puntuació no variaria l'ordre dels aspirants en el resultat final del procés selectiu, i per això s'acorda per unanimitat no modificar la puntuació atorgada i proposar la desestimació dels recursos (...)".

Davant esta informació, esta institució seguia desconeixent els motius del tribunal qualificador per a justificar el rebuig de les al·legacions respecte de l'adequada penalització. Tampoc es justificava ni motivava el reajustament de puntuació i la demostració que es mantindria inalterat l'ordre dels aspirants.

En esta situació, la institució va fer les consideracions següents:

1a. La necessitat de motivació dels actes que posen fi als procediments, sense que en este cas hi haja esta motivació, perquè si s'admet que hi ha errades en la correcció i reajustament en la puntuació, no s'expliquen ni quines són les errades ni com s'han recalculat les qualificacions.

2a. Abans d'efectuar el nomenament de l'aspirant amb millor puntuació pel tribunal qualificador s'ha de revocar l'acte desfavorable de la desestimació del recurs d'alçada.

3a. Tot i estar davant un procés selectiu que es regix per les bases de la convocatòria, també han de ser respectats els preceptes imperatius i, al seu torn, pot ser revisada l'actuació del tribunal qualificador per a esbrinar si ha incorregut en qüestions que desborden el nucli de discrecionalitat tècnica.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam recomanar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que, amb anterioritat al nomenament de l'aspirant millor qualificat i prèvia audiència dels interessats, es resolgueren motivadament totes les qüestions plantejades pel promotor de la queixa i es deixaren sense efecte les dues penalitzacions de 0,10 punts, i que es detallaren les errades comeses en la correcció i com s'han penalitzat per cada membre del tribunal qualificador, com també el procés seguit per a recalculer les puntuacions finals.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va comunicar a esta institució que l'assumpte plantejat havia estat objecte d'un recurs contenciós administratiu, i per això ens vam veure obligats a suspendre la nostra intervenció a fi de garantir la independència judicial i no interferir en la seua investigació.

Per altra banda, una de les principals preocupacions d'esta institució en relació amb l'accés a l'ocupació pública sota els principis rectoris d'igualtat, mèrit i capacitat és la que fa referència a este accés per part de persones que patixen algun tipus de discapacitat i es troben en situació en què este accés, a més de produir-se sota els paràmetres esmentats, ha de vindre acompanyat de mesures d'acció positiva que garantisquen la igualtat de manera efectiva.

En la queixa núm. 083450 el promotor va manifestar que, en la seua opinió, amb l'aplicació de la normativa vigent es produïa una situació de clar perjudici per als discapacitats que havien superat un procés selectiu per al seu ingrés en la funció pública i en la fase final del procés no aconseguien una plaça a pesar d'obtenir més puntuació que alguns dels aspirants que sí que l'obtenien pel sistema general.

Una vegada conculsa la corresponent investigació, vam suggerir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, fins que no siga aprovada cap norma autonòmica semblant, s'aplique de manera supletòria l'Ordre ADU/3461/2007, del Ministeri d'Administracions Públiques, que, en l'apartat desé 4 disposa que "(...) en el cas que algun dels aspirants amb discapacitat que s'haja presentat pel contingent de

reserva supere els exercicis corresponents, però no obtinguera plaça i la seua puntuació fóra superior a l'obtinguda pels aspirants del sistema general, este serà inclòs pel seu ordre de puntuació en el sistema d'accés general (...).”

La Conselleria va acceptar el nostre suggeriment i ens va comunicar el seu propòsit de redactar nova normativa autonòmica que prevegera esta mesura per enfortir la igualtat en l'accés a l'ocupació pública dels aspirants amb discapacitat.

També s'ha plantejat a esta institució en diverses ocasions la problemàtica que suscita l'adaptació de mitjans i temps en els processos selectius quan hi concorren persones amb discapacitat.

Així, en la queixa núm. 083895 esta institució, davant un supòsit enquadrat en esta problemàtica, va dirigir a la Conselleria de Sanitat una recomanació perquè, una vegada documentades les peticions d'adaptació de temps o mitjans per persones discapacitades i fins que no s'aprove una norma autonòmica, s'aplique amb caràcter supletori l'Ordre ADU/3416/2007 del Ministeri d'Administracions Públiques en què s'establixen els temps i mitjans addicionals per als diferents tipus i graus de discapacitat.

Per part de la Conselleria es va remetre un escrit en què acceptava les recomanacions efectuades i es comprometia a l'estudi concret de cada cas de discapacitat per a donar compliment al deure dels poders públics, consagrat en l'article 49 de la Constitució espanyola, de promoure les condicions d'igualtat en l'accés a l'ocupació pública de persones amb discapacitat.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

En este apartat estudiem els diversos problemes que ens plantegen els ciutadans la majoria dels quals aspiren a l'accés a l'ocupació pública i, fins que no hi haja condicions subjectives i objectives per a això, s'inscriuen en les borses de treball temporal que obrin i regulen els diversos departaments de l'Administració autonòmica o les diverses entitats locals per cobrir les necessitats de personal sense haver d'obrir processos selectius més costosos en mitjans i més dilatats en el temps.

Sobre esta problemàtica s'han presentat en l'any 2009 un total de 15 queixes noves i han seguit tramitant-se 6 queixes de l'any anterior no finalitzades en el moment de tancar l'Informe anual de 2008.

L'autora de la queixa núm. 082664 ens planteja l'actuació de l'oficina del SERVEF que li havia denegat la possibilitat de concórrer a un procés de contractació per a cobrir una plaça d'auxiliar administratiu de l'Ajuntament d'Aspe. Davant les seues reclamacions, tant l'Ajuntament com el SERVEF van mantenir esta denegació.

Una vegada plantejada la queixa, esta institució va iniciar la investigació amb l'objecte d'esclarir si en el procés seguit s'havien respectat els principis constitucionals i legals d'accés a l'ocupació pública exigibles, a pesar que esta ocupació no siga permanent.

Les condicions a què es va arribar eren que l'Ajuntament havia incomplert el requisit de publicitat i igualtat en l'accés a l'ocupació pública, encara que temporal, ja que en acudir al SERVEF perquè remetera els candidats inscrits en l'oficina, impedia la possibilitat d'accés a persones no inscrites en esta com a demandants d'ocupació. En conseqüència, es va recomanar a l'Ajuntament la modificació de l'actuació seguida.

L'Ajuntament d'Aspe va acceptar plenament la recomanació i va informar, a més, que havia creat dues borses de treball, una per a cobrir vacants, i una altra, per a la millora d'ocupació entre el seu personal, i s'havia efectuat una convocatòria pública perquè tots els aspirants interessats hi pogueren accedir.

5. Drets derivats d'una relació d'ocupació pública

En este apartat tractem, com ja s'ha dit, els problemes plantejats a esta institució per ciutadans que ja en són titulars sobre la base de l'establiment previ d'una relació d'ocupació pública amb qualsevol de les administracions a les quals esta institució supervisa en l'exercici de la seua missió de vetlar pels drets i llibertats de la ciutadania valenciana i per la submissió, per part d'estes administracions, a la llei i al dret.

La problemàtica que incloem en este apartat és, per tant, molt àmplia i preveu tots els aspectes d'una relació d'ocupació pública ja establida que fan referència o pot fer-la a qüestions tan diverses com la jornada laboral, vacances i permisos, provisió de lloc de treball, retribucions, exercici del dret de llibertat i acció sindical, carrera administrativa i promoció interna, mobilitat, jubilació, situacions administratives i qualsevol altra que puga plantejar-se en una relació funcional o laboral entre l'empleat públic i l'administració corresponent.

El nombre de queixes presentades i tramitades enguany 2009, relatives als aspectes esmentats, ha estat de 64, a les quals s'ha sumat la terminació de 42 expedients d'anys anteriors.

Una de les qüestions que s'ha plantejat de forma més freqüent, igual que en el 2008, ha estat la de la falta de contestació per part del departament corresponent a la petició de reconeixement de servicis prestats i al pagament corresponent de triennis com a conseqüència de l'entrada en vigor de l'Estatut Bàsic de l'Ocupació Pública.

A esta qüestió es referixen, per exemple, les queixes núm. 090048, 091041, 091264, 091987, 092115 o 081476.

En totes se sol·licita l'informe a l'administració corresponent sobre la causa del retard i la provisió de la solució, se'ns contesta en el sentit que els drets reclamats han estat

reconeguts i estan abonats o en vies d'abonament i que el retard és a causa de la gran quantitat d'expedients que han hagut de ser tramitats.

Pel que fa al gaudi de vacances, s'han presentat diferents queixes entre la qual cal assenyalar la núm. 083803, en la qual, vist el supòsit plantejat, es recomanava a l'Ajuntament de Paterna que fins que no es dicte una nova norma autonòmica, es respecte la possibilitat del gaudi de les vacances anuals sense sotmetre'l a altres restriccions que les necessitats del servici i en qualsevol cas han de motivar-ne la denegació. La recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament i, en conseqüència, vam tancar l'expedient.

Quant al dret dels empleats públics a la conciliació de la seua vida familiar i laboral, també s'ha pronunciat esta institució en la queixa núm. 083379 i s'ha recomanat a l'Ajuntament de Paterna que establisca un sistema en la provisió de llocs que garantisca el respecte als principis d'igualtat, mèrit i capacitat, com també el dret a la conciliació de la vida familiar i laboral. Tot això, en compliment de la norma marc, aprovada per als cossos de policia local per Decret 19/2003. Esta recomanació va ser igualment acceptada i donà lloc al tancament de l'expedient.

Una altra qüestió sobre la qual ha tingut ocasió de pronunciar-se esta institució ha estat la plantejada en la queixa núm. 092033, en relació amb la possibilitat de sol·licitar la prolongació de la vida activa del funcionari i retardar l'edat de jubilació fins als 70 anys.

El promotor de la queixa ens plantejava que l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant li havia denegat la sol·licitud de pròrroga del servici actiu, i entenia que les normes anteriors a l'EBEP no es trobaven ja en vigor i que, per tant, i sobre la base del que disposa l'article 67 d'este Estatut, esqueia la jubilació als 65 anys. I esta era, a més, una declaració d'ofici i per això no esqueia tampoc entendre-la concedida per silenci administratiu positiu davant la sol·licitud presentada pel funcionari.

Esta institució fa una lectura i interpretació distintes i entén que les normes anteriors que preveien la pròrroga, encara en vigor segons el que disposen les disposicions transitòries de l'EBEP, es va recomanar a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant que fóra revocat el Decret pel qual es declarava d'ofici la jubilació i es desestimava el recurs de reposició interposat pel promotor i, en conseqüència, fóra acceptada, si no concorrien altres circumstàncies en contra, la pròrroga en el servici actiu.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament sobre l'acceptació o no de la nostra recomanació.

VII. SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

1. Introducció

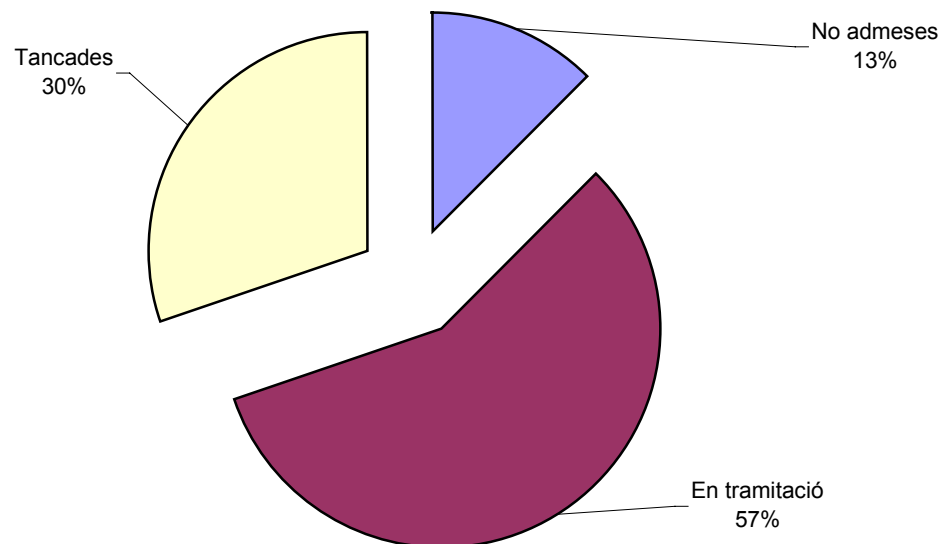
Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2009 fan un total de 368 queixes, una xifra que representa el 10% del total de queixes presentades. Esta xifra determina un lleuger augment del nombre de queixes tramitades sobre esta matèria respecte de l'exercici anterior, 2008, en el qual es van tramitar 325 queixes, el que va representar, en aquell moment, un 8% del total de queixes presentades.

En matèria de servicis i règim jurídic de les entitats locals s'han dictat al llarg de l'any 2009 un total de 38 recomanacions, una xifra que també representa un notable augment respecte de les 26 recomanacions dictades durant l'any 2008.

2. Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

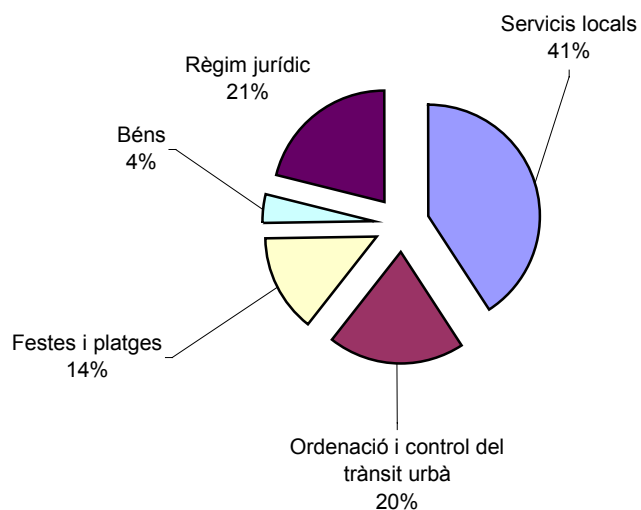
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	46	12,50%
En tramitació	183	57,34%
♦ En tràmit normal	183	57,34%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	139	30,16%
♦ Per solució	30	8,15%
♦ Se solucionarà	26	7,07%
♦ Actuació administrativa correcta	44	11,96%
♦ Altres motius	1	0,27%
♦ Resolucions	38	2,72%
• Acceptades	10	2,72%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	368	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Servicis i Règim Jurídic	Queixes
Servicis locals	150
Ordenació i control del trànsit urbà	73
Festes i platges	52
Béns	15
Règim jurídic	78
Total Àrea de Servicis i Règim Jurídic	368



3. Servicis

3.1 Subministrament d'aigua potable

Com en exercicis anteriors, els problemes que els ciutadans denunciaven en relació amb l'obtenció de les llicències de primera ocupació d'habitatges han tornat a centrar l'actuació del Síndic de Greuges. En este sentit, els ciutadans s'han dirigit a esta institució per manifestar la impossibilitat que tenen d'obtenir el subministrament d'aigua potable perquè l'ajuntament no els concedix la corresponent llicència de primera ocupació.

D'esta manera, el promotor de l'expedient de queixa núm. 090339 es va dirigir al Síndic de Greuges per exposar que a l'octubre de 2003 va adquirir un habitatge al municipi de Crevillent. Segons feia constar, la declaració d'obra nova datava de 1984 i no constava, en relació amb la referida finca, cap expedient de disciplina urbanística. Tanmateix, el propietari anterior, al desembre de 2008, va donar de baixa el comptador de subministrament d'aigua i l'empresa concessionària el va retirar.

L'interessat relatava que quan es va dirigir a l'Ajuntament de Crevillent per a informar-se sobre el que havia succeït i la manera de donar solució a la interrupció del servici d'aigua, se li va informar que no era possible concedir esta llicència, ja que s'havia segregat la finca de què es tracta i la parcel·la propietat seua no reunia la superfície mínima requerida; l'interessat ens explicava que la segregació de la finca va ser autoritzada per este Ajuntament de Crevillent a l'octubre de 2003.

Finalment, el promotor de l'expedient de queixa assenyalava que, en qualsevol cas, el tall de subministrament d'aigua al seu habitatge s'havia realitzat sense previ avís i sense tenir possibilitat de formular cap al·legació davant esta mesura.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament de Crevillent, el qual ens va informar, entre altres aspectes, que l'oficina tècnica municipal havia emés un informe en què assenyalava que no esqueia concedir la llicència sol·licitada "(...) per incompliment de la superfície de la parcel·la afectada (...)". Segons s'assenyalava en este informe, la llicència de construcció de l'habitatge de l'interessat es va concedir per acord de la CMP de 13 de novembre de 1984 i es fa constar que "(...) esta parcel·la incomplix la mínima exigida per a esta construcció (...)".

Finalment, l'administració informant adjuntava còpia de la notificació realitzada a l'interessat, amb data 22 de juny de 2009, en la qual se li donava trasllat de l'informe emés per l'Oficina tècnica, pel qual s'informava en contra de la concessió de la referida llicència.

Davant l'informe emés per l'administració, l'interessat ens va fer constar, a requeriment d'esta institució, que l'únic document que li havia estat notificat en relació amb la seua sol·licitud de llicència de primera ocupació va ser el trasllat d'informe de l'oficina

tècnica de 22 de juny de 2009, referit abans. En tot cas, ens manifestava que no havia rebut cap escrit de resolució sobre la seua petició de llicència.

Davant la normativa aplicable al present supòsit, integrada per la Llei 3/2004, de qualitat de l'edificació, esta institució va deduir que en el present supòsit, en haver transcorregut més de deu anys des de l'obtenció de la llicència de primera ocupació i haver-se produït la transmissió del bé i voler-se formalitzar un nou contracte de subministrament d'aigua, el titular de l'habitatge estava obligat a sol·licitar novament la llicència d'ocupació, tal com va fer.

En relació amb esta sol·licitud de llicència, però, l'informe emés per l'oficina tècnica d'aquell ajuntament era clar, i entenia que no esqueia concedir la llicència per no verificar la parcel·la en la qual es troba situat l'habitatge la superfície mínima exigida per a permetre l'edificació.

En relació amb les qüestions que plantejava el present expedient de queixa, vam considerar que havien de formular-se determinades consideracions d'ordre tant formal com material.

Des del punt de vista formal, vam considerar que resultava necessari destacar que, davant el present expedient, del contingut de les al·legacions formulades per l'interessat i l'informe remés per l'administració competent es deduïa que l'única comunicació que havia obtingut el promotor de l'expedient de queixa en relació amb la seua sol·licitud de llicència de primera ocupació era el trasllat de l'informe emés per l'oficina tècnica (que presenta la naturalesa de mer trasllat, com s'extrau de la simple lectura de l'informe de 22 de juny de 2009, on expressament s'assenyala que "(...) en relació amb la sol·licitud de llicència de 2a ocupació (...) tinc el deure de traslladar-li el següent informe (...)"

D'esta manera, enteníem que no podia deduir-se que en el present procediment de concessió de llicència s'haguera produït una resolució expressa per part de l'òrgan competent, que concedira o denegara la corresponent llicència sol·licitada per l'interessat, que permetera a este arbitrar els mecanismes reactius que l'ordenament jurídic preveu en defensa dels seus drets i, de manera especial, recórrer la possible denegació de la llicència. Per contra, l'únic tràmit que s'havia produït era el trasllat de l'informe tècnic, previ a la resolució definitiva de l'expedient.

Ens trobàvem doncs, davant una hipòtesi d'inactivitat de l'Administració que fa que entre en joc la institució del silenci administratiu. Per atenció a això, vam recordar a l'Ajuntament el deure legal de contestar a les peticions dels ciutadans, d'acord amb el que hi ha previst en l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Addicionalment, vam considerar oportú recordar, en relació amb esta inactivitat administrativa detectada, que en el cas de les llicències d'ocupació, que centrava el present expedient de queixa, l'article 35 de la Llei 3/2006, de qualitat de l'edificació, és clar a l'hora d'assenyalar que "(...) transcorregut el termini de resolució, sense perjudici

de les pròrrogues que escaiguen, sense que s'haja notificat esta, l'interessat podrà entendre estimada la seua petició per silenci administratiu, amb els efectes i condicions que per a les llicències urbanístiques s'establixen en la llei reguladora de l'activitat urbanística (...)”. Al seu torn, el previ article 34 fixa que “(...) el termini per a concedir la llicència d'ocupació serà de tres mesos, comptadors a partir de la presentació de la sol·licitud (...)”.

De la lectura dels preceptes transcrits i dels antecedents que constaven en l'expedient, es deduïa que el termini assenyalat havia estat àmpliament sobrepassat, doncs encara que el trasllat d'informe va interrompre el termini establert, des d'este havien transcorregut ja cinc mesos. En conseqüència, i en virtut de l'article 35 de la citada llei de qualitat de l'edificació, vam considerar que el ciutadà havia d'entendre admesa la seua sol·licitud de llicència de primera ocupació, preceptiva per a poder contractar els servicis de subministrament d'aigua que demanava. En este sentit, consideràvem que caldria que l'Administració, d'acord amb esta normativa, realitzara els tràmits necessaris perquè l'empresa concessionària del servici de subministrament d'aigua reprenguera este subministrament i a la formalització d'un nou contracte de subministrament.

En qualsevol cas, i encara més des d'un punt de vista material, de la lectura dels antecedents del present expedient de queixa es deduïa que els motius en els quals l'oficina tècnica basava la seua recomanació de denegació de llicència s'assentaven en qüestions que no guardaven estricta relació amb el contingut que la Llei atribuïx a este tipus de llicència, i que es concreten, d'acord amb l'article 32 de la citada Llei 3/2004, de qualitat de l'edificació, en “(...) comprovar la seua adequació a la normativa d'aplicació, d'acord amb l'ús i característiques dels edificis (...)”.

Una conseqüència d'este mandat legislatiu és que l'objecte sobre el qual ha de versar la valoració dels servicis tècnics municipals (que segons l'article 34 de la Llei de qualitat de l'edificació és la que ostenta esta competència de comprovació) és l'adequació de l'habitatge, d'acord amb les condicions que esta presenta, en relació amb les condicions d'ús i característiques dels edificis.

Comptat i debatut doncs, vam considerar convenient tornar a insistir que l'expedient de concessió de llicència d'ocupació no constituïx l'expedient tècnic adequat, d'acord amb la legislació vigent, per posar de manifest l'existència de possibles incompliments de la legalitat urbanística, com són els que ací s'al·leguen per l'administració; màximament quan, d'altra banda, l'edificació —que presenta 25 anys d'antiguitat— va obtenir al moment oportú la llicència d'ocupació, no havia estat objecte de cap expedient de restauració de la legalitat urbanística i el motiu de denegació que s'al·legava trobava la seua causa en una llicència de segregació concedida per eixa mateixa administració.

Sobre la base de les consideracions anteriors, vam formular a l'Ajuntament de Crevillent la recomanació que, com que s'havia obtingut la llicència de primera ocupació per silenci positiu, s'expedira el document acreditatiu d'esta llicència.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant que l'Ajuntament ens remeta l'informe en què ens expresse l'acceptació de la recomanació emesa o, si escau, les raons legals que considere per a no acceptar-la.

3.2. Obres públiques

La promotora de l'expedient de queixa núm. 083237 es va dirigir a esta institució per manifestar que el passat 17 d'octubre de 2008 va presentar un escrit davant l'Ajuntament de Benigànim, en el qual denunciava les deficiències existents en el sistema de recollida d'aigües pluvials en la zona de convergència dels carrers Marià Benlliure, Pintor Sorolla, Ttavessia Vicente Boluda Polop amb la rotonda construïda a l'avinguda Vicente Boluda (CV-612).

Segons assenyalava la interessada, este escrit es va presentar arran de les deficiències observades i els danys causats durant les intenses pluges que hi va haver durant l'any 2008. Així mateix, la interessada manifestava que estes deficiències ja s'havien posat de manifest durant l'any passat, sense que des de llavors s'hagueren executat les obres municipals projectades que haurien d'haver resolt les citades deficiències.

Amb l'objecte de contrastar estes al·legacions, li demanàrem el preceptiu informe a l'esmentat Ajuntament de Benigànim perquè ens informara sobre l'estat actual de la zona de referència i les deficiències existents en relació amb la recollida d'aigües pluvials, les mesures planejades per a pal·liar les deficiències observades, com també l'estat d'execució, si escau, de les mesures pal·liatives acordades.

L'Ajuntament de Benigànim ens va remetre un informe en què ens indicava que, amb data 12 de novembre de 2008, es va visitar la zona en qüestió i, efectivament, es va observar que la rotonda al moment oportú es va executar amb un pronunciat peralt cap a la zona declarada per la interessada.

Així mateix, s'assenyalava que els sistemes d'evacuació d'aigües (embornals) es van instal·lar en la part oposada de la rotonda, el que provoca que no evacuen la quantitat d'aigua que caldria. De la mateixa manera s'afirmava que, per consideració a això, s'havia executat un nou embornal amb la intenció de millorar l'evacuació d'aigua, però s'havia observat que no havia estat suficient. A causa d'això, s'informava que s'havia previst realitzar una segona intervenció, dins de la Unitat d'Execució 26, s'havia col·locat un embornal corregut en tota l'amplària del carrer Pinaret, que en la data d'emissió de l'informe s'estava desenvolupant.

Finalment, s'assenyalava que també es remenava la possibilitat d'efectuar una intervenció puntual del mateix tipus en la zona de convergència de la CV-612 amb la rotonda, en cas d'entendre's que era necessari.

Atenent a les consideracions exposades, considerem escaient recomanar a l'Ajuntament de Benigànim que escometera, al més aviat possible, l'execució de l'obra pública que esmentava en el seu informe; és a dir, que realitzara una segona intervenció,

dins de la Unitat d'Execució 26 i col·locara un embornal corregut en tot l'ample del carrer Pinaret, i també que fera una intervenció puntual del mateix tipus en la zona de convergència de la CV-612 amb la rotonda.

De la mateixa manera, vam recomanar a l'Ajuntament que lliurara còpia de les actes dels acords plenaris adoptats referent a això, incloent-hi la que corresponga a la consignació pressupostària i, per descomptat, la d'aprovació per part de la corporació municipal, sobre cadascuna de les actuacions que té previstes realitzar en la zona afectada i indicada pel tècnic municipal.

L'acceptació, per part de l'Ajuntament de Benigànim, de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 090600 exposava que a la seua localitat (l'Orxa) s'estaven realitzant obres públiques de modificació de la xarxa de sanejament sense que s'hagueren adoptat les oportunes mesures de seguretat i, al seu torn, assenyalava que el projecte que s'estava executant abordava de manera molt discrecional la modificació d'esta xarxa de sanejament.

En l'informe remés per l'Ajuntament de l'Orxa s'al·legava que “(...) el poder adjudicador o òrgan de contractació és la Conselleria i és qui tramita l'expedient de contractació, sense que l'Ajuntament de l'Orxa tinga competències en esta matèria (...)”.

En referència a esta argumentació, vam entendre que, tot i que l'òrgan de contractació fóra la Conselleria, les obres es portaven a terme en el territori de competència de l'Ajuntament de l'Orxa i que, per tant, este Ajuntament havia de conèixer i posseir còpia del projecte d'estes obres. D'altra banda, també vam considerar que tenia el deure de posar a la disposició del ciutadà tota la informació que tinguera caràcter públic.

En este sentit, vam considerar oportú recordar que, segons el que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en l'article 35, “(...) els ciutadans, en la seues relacions amb les administracions públiques tenen els drets següents:

- g) A 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.
- h) A l'accés als registres i arxius de les administracions públiques en els termes previstos en la Constitució i en esta llei i en d'altres (...)”.

A més, continuem destacant que, com observem en la mateixa llei, l'article 18, de coordinació de competències, estableix que “(...) les normes i els actes dictats pels òrgans de les administracions públiques en l'exercici de la seua pròpia competència haurien de ser observats per la resta dels òrgans administratius, encara que no depenguen jeràrquicament entre si o pertanguen a una altra administració (...)”.

Finalment, vam assenyalar que la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de bases de règim local, disposa en l'article 69 que "(...) les corporacions locals facilitaran la més àmplia informació sobre la seua activitat i la participació de tots els ciutadans en la vida local (...)".

Del que hem exposat es desprén que els actes administratius o projectes portats a terme en territori de competència municipal han de ser observats per l'ajuntament del lloc on es realitzen, a pesar que estos actes o projectes siguen realitzats per un altre òrgan jeràrquicament superior. I que, en qualsevol cas, el ciutadà té dret a conèixer estos actes o projectes.

Tenint en compte estes consideracions, vam recomanar a l'Ajuntament de l'Orxa que fera efectiva la legalitat i aplicara les normes exposades i que ho tinguera en compte en successives actuacions.

L'acceptació de la recomanació emesa per part de l'administració implicada va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 071420, que es trobava en tramitació en 2008, la seua autora ens exposava que havia sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament d'Alacant la prestació de diversos servicis municipals obligatoris al carrer Publicista Víctor Viñes, com són, l'enllumenat públic, asfaltat, neteja viària, clavegueram, poda d'arbres i vigilància policial periòdica, i que havia presentat un escrit de suport subscrit per més de 100 veïns de la zona.

Tenint en compte l'excessiu període de temps que duen suportant els veïns afectats esta injusta situació des que van acudir per primera vegada a esta institució fa més de cinc anys, vam recomanar que disposara el que fóra necessari per a assolir, al més aviat possible, la prestació efectiva dels servicis d'enllumenat, pavimentació, neteja viària, poda d'arbres i vigilància policial al carrer Publicista Víctor Viñes, sense perjudici d'escometre, mentrestant, i com va prometre l'ajuntament en l'any 2003, el condicionament provisional del referit vial públic.

L'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació i va exposar que no hi havia cap partida prevista en el pressupost municipal vigent.

3.3 Vies públiques urbanes

El titular de l'expedient de queixa núm. 083917 es va dirigir a esta institució per manifestar la falta de neteja dels embornals de la zona de Campolivar del municipi de Godella i que, a causa d'això, el sistema de desguàs no funcionava adequadament quan es produïxen grans pluges i es generen importants tolls i inundacions.

L'interessat assenyalava que havia dirigit a l'ajuntament sis correus electrònics i que no havia rebut contestació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Godella ens va remetre un informe en el qual s'exposaven les actuacions municipals realitzades en la neteja periòdica de la xarxa general de clavegueram i els embornals a la zona de Campolivar.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va reconèixer que la neteja dels embornals havia millorat, però que encara quedava pendent solucionar l'acumulació d'aigües pluvials que es produïa en l'encreuament existent entre el carrer Guillem Tatay i Els Ametlers, on es formen grans tolls.

Així mateix, ens indicava que “(...) ara que està alçat el carrer és l'ocasió per a fer-ho bé (...)” i la solució tècnica, segons el seu pare, no seria complicada ni costosa.

Finalment, l'autor de la queixa manifesta la seua decepció per la falta sistemàtica de contestació municipal als correus electrònics que dirigix a l'Ajuntament.

Així les coses, esta institució va valorar positivament l'actuació desenvolupada per l'Ajuntament de Godella en la neteja de la xarxa general de clavegueram i dels embornals. Ara bé, també considerem convenient que s'adoptaren les mesures adequades per a evitar la inundació que es produïx en l'encreuament dels carrers Guillem Tatay i Els Ametlers.

Davant això anterior, vam recomanar a l'Excm. Ajuntament de Godella que adoptara les mesures adequades per a evitar la formació de grans tolls en l'encreuament del carrer Guillem Tatay i Els Ametlers, i que procurara contestar dins de termini als correus electrònics dirigits a l'Ajuntament per l'autor de la queixa.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, en la queixa núm. 080095, que es trobava en tramitació l'any passat, es denunciava que un pàrquing d'Alacant representa un greu risc per als vianants atès que els vehicles que n'ixen no tenen visibilitat, com tampoc els vianants; la pronunciada rampa fa que els vehicles isquen a bastant velocitat i envaïxen la vorera; la mateixa autora de la queixa va estar a punt de patir un atropellament juntament amb el seu fill per estes raons.

En l'escrit de queixa se sostenia que haurien d'incrementar-se les mesures de seguretat, instal·lar-hi algun semàfor, espills, senyals acústics o altres mesures correctores en l'eixida; també sol·licitava que es revisara la inclinació de la rampa ja que això dóna lloc que els vehicles isquen amb gran velocitat.

L'Ajuntament d'Alacant ha acceptat les nostres recomanacions en el sentit que exercira les seues facultats de control i inspecció i que realitzara un informe sobre les condicions actuals de la rampa del garatge i si fóra necessari que adoptara les mesures oportunes per a garantir la seguretat dels vianants i vehicles que ixen del pàrquing públic, entre estes:

- La col·locació de dos espills, un a cada costat del garatge, per a millorar la visibilitat dels vehicles i vianants.

- L'estudi sobre les condicions de la rampa del garatge, i que prenguera les mesures oportunes si esta no s'ajusta als requisits exigits per a este tipus de llicències.

3.4 Altres servicis locals

El promotor de l'expedient de queixa núm. 082983 es va dirigir a esta institució per manifestar que l'empresa concessionària de la recollida de residus sòlids urbans de Xàbia desenvolupava, en una parcel·la de la carretera del cap de la Nau, una activitat de depòsit de maquinària i vehicles destinats a la recollida de residus sòlids urbans i neteja de les vies públiques, i expressava que, tanmateix, este terreny té atribuïda la qualificació de sòl no urbanitzable. Així mateix, l'interessat assenyalava que esta activitat generava fortes olors i sorolls que li provocaven molèsties constants.

Davant això, el promotor del present expedient de queixa ens comunicava que s'havien dirigit en reiterades ocasions a l'Ajuntament de Xàbia però que no havien obtingut cap contestació a les seues reclamacions o una solució a les molèsties denunciades.

Vam requerir l'informe corresponent i l'Ajuntament ens significava que l'empresa concessionària va obtenir un informe acreditatiu de compatibilitat urbanística favorable per a una activitat de "(...) base per a vehicles i personal del servici de recollida de residus urbans (...)” i que no s'havien realitzat visites d'inspecció ni mesuraments sonomètrics per a comprovar el nivell d'emissió de sorolls, ja que en l'estudi acústic presentat per l'empresa s'afirmava que s'hi respectaven els nivells màxims legals.

En el referit informe municipal, res no s'indicava sobre les molèsties causades per la forta olor a escombraries. No obstant això, l'autor de la queixa aportava un informe emés el 8 de novembre de 2008 per un agent de la policia local en el qual s'indicava que "(...) l'agent en l'interior del local comprova l'existència de pudor a escombraries intensa, tant a l'entrada del local com a l'interior de les oficines, i també a l'entrada del local, part del darrere i taller (...)”.

En este context, i pel que fa a la contaminació acústica, vam destacar que l'art. 62 de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de les Corts, sobre protecció contra la contaminació acústica, habilitava l'ajuntament per a ordenar la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora fins que siguen corregides les deficiències existents. Sobre la base d'este precepte, vam entendre que resultaria convenient efectuar els mesuraments sonomètrics necessaris per a, davant el resultat, ordenar les mesures correctores que es consideren adequades, i tot això, sense perjudici de l'informe aportat per l'empresa concessionària en el qual s'assegura que no se superen els límits legals màxims.

Quant a les fortes olors, no constava que l'Ajuntament haguera dictat cap ordre d'execució per a obligar a l'empresa concessionària a netejar, desinfectar i mantenir la parcel·la, maquinària i instal·lacions en adequades condicions de salubritat.

Partint d'esta greu situació, i amb independència de les mesures correctores que es pogueren ordenar a l'empara de la normativa ambiental per tractar-se d'una activitat qualificada, vam estimar convenient recordar que l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (antic art. 86 de la derogada Llei valenciana 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística) disposa que “els propietaris de terrenys, construccions i edificis haurien de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, i fer els treballs i les obres necessàries 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 corresponga.”

En virtut de tot el que hem dit, consideràrem escaient recomanar a l'ajuntament de Xàbia que adoptara les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques i les fortes olors procedents de l'exercici de l'activitat de dipòsit de vehicles i maquinària de recollida de residus sòlids urbans per part de l'empresa concessionària del referit servei municipal.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Per altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 091331 es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant escrit presentat en l'Ajuntament de Manises, havia sol·licitat la reubicació d'uns contenidors que s'havien col·locat just enfront de la porta principal del seu local comercial, al lloc on es trobaven col·locats abans de la realització de les obres que van motivar el seu desplaçament temporal.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Manises ens va remetre un informe en el qual ens comunicava que, a l'hora de reubicar els contenidors esmentats, van estudiar les possibilitats de modificar i reubicar els contenidors situats enfront de l'establiment. Així mateix, s'assenyalava que estos contenidors donen ús tant als veïns de la zona com al mercat municipal i que no hi havia un altre lloc on poguera realitzar-se la seua càrrega i descàrrega sense inconvenients.

Finalment, l'Ajuntament ens informava que havia fet una instal·lació per a disminuir el nombre de contenidors i havia dotat el mercat municipal d'un contenidor compactador soterrat, que en breu es posaria en funcionament, i que permetrà disminuir el nombre de contenidors, la qual cosa comportaria cercar una nova ubicació dels pocs contenidors exteriors que poguera haver-hi.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa ens va indicar que les obres d'instal·lació del contenidor compactador soterrat van finalitzar a l'octubre de 2008 i que este contenidor encara no estava en funcionament, i insistia que el retard que

s'estava produint li estava generant uns danys i perjudicis consistents a no poder instal·lar en la plaça per estar els contenidors desbordats d'escombraries.

Així les coses, consideràvem que resultava totalment necessari que el contenidor soterrat començara a funcionar al més aviat possible per a reduir el nombre de contenidors exteriors i poder reubicar-los. D'acord amb això, les actuacions municipals que calia desplegar haurien de portar-se a terme amb la màxima celeritat possible, en compliment del principi d'eficàcia que ha de regir l'actuació de totes les administracions públiques, segons el que es disposa en l'art. 103.1 de la Constitució espanyola.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam recomanar a l'Ajuntament de Manises que accelerara al màxim la posada en funcionament del contenidor soterrat per a poder reubicar els contenidors al lloc on menys molèsties generaren als veïns i comerciants.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1. Ordenació del trànsit urbà

El promotor de l'expedient de queixa núm. 090564 va remetre un escrit a esta institució en el qual substancialment manifestava que s'havia dirigit a l'Ajuntament de València, per sol·licitar la correcta senyalització del gual del garatge situat al carrer Poeta Alberola, núm. 12 de València, sense que per part d'aquell ajuntament s'haguera portat a terme contestació o actuació administrativa alguna referent a això.

En l'informe remés, l'Ajuntament de València ens informava que efectivament el gual autoritzat és de 3 metres, i no de 3,60 com apareix senyalitzat, i per això s'havia remés notificació a la comunitat de propietaris a l'efecte que retiraren l'excés de 60 centímetres de senyalització.

Del contingut de l'informe es dedueix, però, que l'administració no havia resolt les qüestions plantejades pel formulant de la queixa.

Davant això anterior, i des del punt de vista del fons de l'assumpte, enteníem que calia analitzar en el present supòsit el possible incompliment de l'obligació de resoldre que, per l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, correspon a les administracions públiques en l'àmbit de qualsevol classe de procediment administratiu.

En concret, i de l'estudi dels documents que constaven en l'expedient, es dedueix que la controvèrsia legal se centra en la determinació de si, com a conseqüència de les peticions presentades per l'interessat davant l'Ajuntament de València, l'administració

implicada es trobava vinculada pel deure de resoldre expressament sobre el que hom sol·licita o si, per contra, esta es trobava alliberada d'esta obligació.

En relació amb este punt, consideràvem que resultava pertinent portar a col·lació la diferenciació conceptual que tradicionalment s'havia realitzat en via doctrinal i legal entre les instàncies o sol·licituds realitzades per la persona interessada i els mers actes graciabls.

En efecte, l'antiga LRJAE, en el seu article 39, i la LPA, en el seu article 70, diferenciaven nítidament entre ambdós tipus de peticions i se'ls assignava a cadascuna uns efectes diversos: mentre que les primeres generaven un deure de resoldre expressament sobre el que hom demana per part de l'Administració, les segones només generaven el deure de justificar recepció, però no (segons una discutible línia jurisprudencial majoritària) el deure de resoldre ni, amb això, el desencadenament del mecanisme del silenci administratiu en el cas d'absència de compliment d'este.

La diferenciació entre ambdós tipus de peticions o sol·licituds se situava, com clarament posa de manifest la nomenclatura de cadascuna, que les sol·licituds basades en el dret eren formulades pels interessats, és a dir, pels titulars de drets subjectius o interessos legítims; per contra, les peticions d'actes graciabls es produïen quan no s'ostentava cap interès legítim o dret.

L'aprovació de la LRJPAC, primer, i especialment, l'aprovació de l' HO 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició (LORDP), va eixir al pas d'esta criticable situació legal anterior. D'esta manera, l'article 43, en el seu paràgraf 2n establix de manera expressa que la falta de resolució de les peticions implica la desestimació d'esta en virtut del silenci administratiu. Per la seua banda, la LORDP, indica que "(...) una vegada admesa a tràmit una petició, l'autoritat o òrgan competent estaran obligats a contestar i notificar la contestació en el termini màxim de tres mesos des de la data de la seua presentació (...)", i afegia posteriorment que "(...) la contestació arrebregarà, almenys, els termes en els quals la petició ha estat presa en consideració per part de l'autoritat o òrgan competent i incorporarà les raons i motius pels quals s'acorda accedir a la petició o no fer-ho (...)".

Com a conseqüència de tot això, vam entendre que les administracions públiques es troben sotmeses en l'exercici de les seues funcions a l'obligació de resoldre de manera expressa totes les sol·licituds o peticions que li formulen els administrats, sotmes al règim jurídic del dret de petició.

En virtut d'això, vam recomanar a l'Ajuntament de València que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que es deriven de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició i dels articles 42 i següents de Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i, en conseqüència, que complira l'obligació legal de resoldre dins els terminis procedimentalment establits. L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació i vam tancar l'expedient.

L'autor de la queixa núm. 082401 denunciava els problemes que es deriven de l'existència de carrers per als vianants ocupats i rodats per vehicles a motor al barri del Mercat de València.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament, el qual ens va comunicar a través del Servei de Policia Local, entre altres qüestions, que “(...) amb motiu de la queixa presentada en l'any 2006, la Policia Local va intensificar la vigilància de les zones per als vianants i el reclamant va arribar a felicitar els agents per les seues intervencions. Des de llavors la línia d'actuació ha estat la de no permetre l'ús de les zones per als vianants per vehicles a motor més temps de l'estrictament necessari per a realitzar la vida quotidiana de les persones que treballen o viuen allí. Des del 7 de gener fins a l'1 de setembre d'enguany, els policies de barri han formulat 3.089 denúncies i s'han retirat 38 vehicles amb grua (...)”.

I afegia que “(...) periòdicament es fan reunions amb els responsables de les associacions de veïns, a fi de conèixer els problemes del barri i cercar solucions (...)”.

L'administració ens informava, així mateix, que referent als carrers bruts o pudents del centre històric, amb motiu de l'absent accés dels vehicles de neteja davant l'estacionament indegut de vehicles particulars, denuncia que entenia que podria emparar-se en l'article 13 de l'Ordenança de neteja urbana BOP núm. 106, de 5 de maig de 1988; s'observava que entre els diferents itineraris tant mecànics com manuals en la zona referida del districte municipal es presten els següents servicis: itinerari del barri i buidatge de papereres, escombrat mixt, neteja nocturna, escombrat mixt i buidatge de papereres.

Finalment, s'assenyalava que s'estaven realitzant les últimes proves del nou servici de neteja manual mitjançant un camió de petites dimensions que feia possible un major i millor accés a les vies públiques més estretes del districte municipal “(...) pel que hem exposat abans, els servicis de neteja són prestats correctament per la contracta i d'acord amb el que hi ha estipulat (...)”.

En la resolució emesa com a conseqüència de la tramitació del present expedient de queixa, esta institució es va fer càrrec de les dificultats existents en el centre de la ciutat per a facilitar un adequat aparcament a tots els vehicles que acudixen a fer les compres o diferents servicis (inclosos els destinats a la neteja dels carrers). En este sentit, considerem que la construcció d'una ciutat habitable, en la qual el protagonisme correspon a les persones, no té un altre camí que limitar l'ús abusiu dels vehicles a motor que tantes i tan greus conseqüències ha tingut i té en les nostres ciutats.

D'esta forma, tal com li indicàvem amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 060478, vam recordar que resultava impossible ignorar les dificultats que experimenten diàriament les persones per a transitar per les voreres ocupades pels vehicles (especialment les persones discapacitades o amb mobilitat reduïda). En conseqüència, concloguérem que resultaria exigible, si més no, estudiar la possibilitat de col·locar

pivots o altres elements ornamentals en aquelles voreres dels carrers del centre l'amplària del qual ho permeta per a evitar que els vehicles estacionen en les voreres.

En definitiva, vam considerar que era evident que la millora de la qualitat de vida de tota la població i, específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte al medi físic, és un dels objectius prioritaris que ha de presidir l'acció dels poders públics, en estricte compliment del principi d'igualtat que cal garantir a tots els ciutadans (arts. 9.2, 14 i 49 de la Constitució espanyola).

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam reiterar a l'Excm. Ajuntament de València el suggeriment formulat amb motiu de la queixa núm. 060478, en el sentit que, sense deixar de sancionar les infraccions que es cometen, valorara la possibilitat de col·locar pivots o altres elements ornamentals en aquelles voreres del centre de la ciutat l'amplària de la qual ho permeta, per evitar que els vehicles hi estacionen i, d'esta manera, garantir la seua accessibilitat a totes les persones, especialment les que tenen mobilitat reduïda.

En el corresponent informe remés per l'Ajuntament de València, aquell va entendre que no podia acceptar la recomanació, atés que “(...) la col·locació de pivots o altres elements ornamentals, no només limita els estacionaments de vehicles, sinó que incidixen negativament en el trànsit de vehicles d'emergència així com en l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda (...)”. Esta contestació va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Per altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 091865 es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant escrit presentat davant l'Ajuntament de Dénia, havia tornat a denunciar les activitats de càrrega i descàrrega que es realitzen en la via pública a les 6 de la matinada, concretament, al carrer Camí Penya de l'Àguila, núm. 25.

Per la seua banda, en contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Dénia ens exposava que “(...) s'havia portat a terme un control de verificació de les molèsties denunciades entre els dies 15 al 18 de juliol de 2009 (...)”. Així mateix, ens comunicava que “(...) a la vista de l'informe indicat se n'havia remés còpia al departament d'obertures perquè adoptara les mesures necessàries que resulten quant a la realització d'una activitat sense llicència (...)”.

Així les coses, en el cas que ens ocupa ens trobàvem davant l'exercici d'una activitat —magatzem de fruites i verdures amb operacions de càrrega i descàrrega en la via pública— que encara no havia obtingut la preceptiva llicència d'obertura i, en conseqüència, vam entendre que l'establiment no estava autoritzat per a funcionar.

En este sentit, vam estimar oportú recordar a l'administració implicada que la impossibilitat d'exercir l'activitat amb anterioritat a l'obtenció de la llicència d'obertura es troba prevista en l'art. 63.1 de la referida Llei valenciana 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental.

En este punt, vam recordar que la finalitat d'este precepte radicava a impedir l'exercici d'activitats molestes sense haver comprovat, amb caràcter previ al seu funcionament, que les mesures correctores imposades són eficaces i que no es generen sorolls als veïns confrontants.

Finalment, vam posar de manifest que l'art. 93.2 de la repetida Llei 2/2006 estableix que, prèvia audiència a l'interessat, i atenent al principi de proporcionalitat, l'ajuntament podrà acordar alguna de les següents mesures provisionals:

- “a) La suspensió temporal, total o parcial, de l'instrument d'intervenció, o de l'activitat o projecte en execució.
- b) La parada o clausura temporal, parcial o total de locals o instal·lacions.
- c) El precintat d'aparells o equips o la retirada de productes.
- d) L'exigència de fiança.
- e) La imposició de mesures de correcció, seguretat o control que impedisquen la continuïtat en la producció del risc o del dany.”

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam recomanar a l'Ajuntament de Dénia que, tenint en compte que el magatzem de fruites i verdures estava funcionant sense haver obtingut la llicència d'obertura, s'adoptaren les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques que injustament està experimentant l'autor de la queixa.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant que l'ajuntament ens remeta el preceptiu informe pel qual ens comuniqui l'acceptació de la recomanació formulada o, si escau, les raons que concórreguen per a no acceptar-lo.

4.2. Expedients sancionadors

El promotor de l'expedient de queixa núm. 090977 va presentar un escrit davant esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la sanció imposada en un expedient sancionador, ja que “(...) les places reservades per a la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda expedida per l'Ajuntament de València estaven ocupades, i per això vaig haver d'estacionar en la via pública al costat d'un lateral del jardí que hi ha en l'encreuament del carrer Albacete i el carrer Ventura Feliu, en una zona en la qual no entorpia el pas de vianants ni vehicles i vaig deixar la targeta en el quadre de comandament (...)”.

Per la seua banda, l'Ajuntament de València ens comunicava que “(...) amb data 2 de maig de 2007 s'aprova Resolució núm. 767-S per la qual s'acorda desestimar les al·legacions formulades per l'interessat i, al mateix temps, imposar al titular del vehicle una sanció per import de 92,00 euros per no respectar el senyal d'estacionament prohibit (...)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir que el seu vehicle no entorpia greument el trànsit i que en el dipòsit municipal li van deixar retirar l'automòbil sense abonar cap taxa en comprovar que la targeta acreditativa de la condició de minusvàlid estava col·locada en el quadre de comandament del cotxe.

Així les coses, entre la documentació aportada per l'autor de la queixa, consta que, mitjançant escrit presentat el 14 de juny de 2007, es va presentar un recurs de reposició contra la referida resolució sancionadora, sense que l'administració haguera acreditat en l'expedient de queixa l'adequada contestació.

Sense descendir al fons de l'assumpte, ens trobem amb que el recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa el 14 de juny de 2007 encara no havia estat resolt expressament per l'Excm. Ajuntament de València i per això no s'havia complit amb l'obligació legal de contestar, recollida en l'art. 42.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

L'autor de la queixa estava facultat, i no obligat, a interposar el recurs contenciós administratiu una vegada transcorregut el termini d'un mes per a la seua resolució (art. 117.2 de l'esmentada Llei 30/1992), ja que el que no desapareix mai, per molt temps que transcorrega, és l'obligació de dictar resolució expressa i motivada en contestació a totes les qüestions plantejades en el recurs de reposició presentat i notificar esta resolució amb indicació dels recursos escaients (art. 58.2 Llei 30/1992).

En este sentit, vam recordar que calia tenir en compte que la desestimació per silenci administratiu té els sols efectes de permetre als interessats la interposició del recurs contenciós administratiu, és a dir, el silenci negatiu es configura com una garantia per al ciutadà, de manera que “voluntàriament” pot optar entre, d'una banda, acudir a la via jurisdiccional o, d'una altra banda, si preferix conèixer quins són els arguments que la Conselleria sosté per a denegar la seua pretensió i quins són els recursos que pot interposar, esperar a la resolució expressa de l'administració, atés que esta actitud d'abstenir-se de dictar resolució expressa incomplix manifestament l'inexcusable deure de resoldre, imposat a les administracions públiques en l'art. 42 i de la repetida Llei 30/1992, i l'obligació de la qual ha estat estesa i emfatitzada amb la reforma operada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, en prescriure, amb una claredat completa, que l'administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments.

Dit en unes altres paraules, vam entendre que encara que haguera transcorregut a l'excés el termini màxim d'un mes per a dictar i notificar la resolució expressa del recurs de reposició, no per això havia desaparegut la referida obligació administrativa, ni l'autor de la queixa havia d'entendre'l desestimat forçosament i interposar el recurs contenciós administratiu, atés que, insistim, estem davant una facultat de l'interessat.

Així mateix, en la resolució emesa vam posar de manifest que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigeix a les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana,

entre estes, i bastant rellevant, el deure de l'administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, ja que el coneixement total per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En este sentit, vam exposar que el Tribunal Constitucional té dit, des de fa bastant de temps, en la seua Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que “és evident, com hem declarat en reiterades ocasions, que l'Administració no pot veure's beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament dins de termini les sol·licituds i els recursos dels ciutadans, un deure que entronca amb la clàusula de l'estat de dret (art. 1.1 CE), com també amb els valors que proclamen els arts. 24.1, 103.1 i 106.1 CE.”

En conseqüència, concloem que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretat jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes i convertix, per això, en inoperant, la via administrativa.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam recomanar a l'Ajuntament de València que es dictara i notificara resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el recurs de reposició presentat contra la resolució sancionadora.

La resposta de l'Ajuntament de València en què acceptava la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

5. Règim jurídic: ciutadania i bona administració

La Constitució Espanyola de 1978 no consagra com a tal un “dret a la bona administració” en els termes que es fa en l'article 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals, que ens oferix una detallada descripció del contingut d'este “dret de drets” en establir que tota persona té dret que les institucions, òrgans i organismes (de la Unió Europea) tracten els seus assumptes de forma imparcial i equitativament, i dins d'un termini raonable. I això implicarà, resumint el precepte, el dret a ser escoltats abans que s'adopten mesures que li resulten desfavorables, accedir als expedients que li concernisquen, que l'administració motive les seues decisions, que siguen reparats els danys que li siguen causats i utilitzar a la seua elecció una de les llengües i ser contestat en qualsevol de les llengües oficials.

Segons es desprén fàcilment d'esta redacció, la formulació del dret té les seues arrels, sens dubte, en una concepció del ciutadà enfrontat a un poder o a una administració que ha deixat de ser un aparell concebut per a controlar-lo, al qual estava sotmés gràcies als seus fenomenals privilegis i prerrogatives. El ciutadà ja no és un subjecte inerm i

indefens davant d'aquell poder que, al seu torn, s'ha anat humanitzant i ha anat adquirint dimensions d'instrument al servei objectiu de l'interés general, i ha ordenat la realització de la justícia i s'ha convertit en un element essencial per a millorar de manera permanent i integrar les condicions de vida de la ciutadania.

Com hem dit, la Constitució espanyola no conté un precepte en el qual este dret quede formulat, però, sens dubte, els seus principis estan afirmats de manera rotunda en la norma fonamental i en la legislació que la desenvolupa.

Per la seua banda, l'article 103 de la carta magna afirma, sense cap fissura, el principi d'eficàcia i el principi de servei a l'interés general com a finalitat primordial d'este complex organitzatiu que és l'Administració pública; l'article 105 estableix el dret d'accés a arxius i registres i el dret a l'audiència; i l'article 106, el dret a ser indemnitzats.

Però, a més, i açò té una gran importància en la labor i compliment de la seua missió per part del Síndic de Greuges, el nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el seu article 8 disposa que tota la ciutadania valenciana és titular dels drets reconeguts en l'ordenament de la Unió Europea i en l'article 9 disposa "(...) sense perjudici del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, una llei de les Corts regularà el dret a una bona administració (...)".

No es definix posteriorment, com en altres normes estatutàries, en què consistix este dret a la bona administració però, evidentment, vetlar pel seu gaudi i, sobretot, pel seu reforçament i la seua difusió i immersió cada vegada més profunda en l'actuació de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana serà una de les missions més importants del Síndic de Greuges.

En uns casos, este dret a una bona administració estarà connectat amb l'àmbit dels principis rectors de l'actuació pública; en uns altres casos, es mostrarà com un autèntic dret subjectiu en estar connectat a un procediment concret o en estar referit a una adequada actuació administrativa de promoció d'altres drets com el de la participació ciutadana.

Però, a més, no sempre estarà directament lligat a un judici de legalitat de l'actuació administrativa; en molts casos este dret a una bona administració podria requerir de la institució anar més enllà d'esta mera legalitat si detectara que una norma conduïx a una situació injusta i que poguera entendre's, en conseqüència, com una "mala administració".

Tal com ja han expressat altres institucions, este dret de nova formulació, el dret a una bona administració, pot convertir-se, en definitiva, en l'expressió general de la funció d'estes institucions i en la seua fonamental raó de ser encara que la garantia d'este dret no esgote la seua comesa.

Sota este epígraf donarem compte d'aquelles queixes que fan referència al dret de petició que tenen les persones i la correlativa obligació administrativa de respondre als

seus escrits o sol·licituds; el dret a ser escoltats abans que s'adopten resolucions desfavorables que afecten els drets i interessos de les persones; el dret d'accés als registres i a obtenir informació dels arxius administratius; el dret de les persones que li siguin reparats els danys que poguera causar-los alguna actuació pública i, finalment, els drets referits a la participació pública en assumptes de la vida política, social i econòmica.

Enguany, 2009, s'han presentat i tramitat en esta àrea de la institució un total de 78 queixes, algunes de les quals continuen en tràmit, i s'han seguit actuacions respecte d'un total de 28 expedients de queixa d'anys anteriors.

5.1 Dret a rebre dins de termini una contestació motivada i a obtenir informació

Hi ha un nombrós grup de queixes presentades en la institució perquè la ciutadania no ha obtingut resposta a les sol·licituds que han presentat o perquè la resposta ha sigut tardana o immotivada, i hi hem observat una reincidència en la conducta de guardar silenci, una actuació que esta institució ha rebutjat reiteradament.

Així, en les queixes núm. 083620, 082177, 082165, 090262, 090269 i 090352, entre d'altres, el Síndic de Greuges recorda a les administracions l'obligació establida 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, d'oferir una resposta suficient, motivada i dins de termini a les sol·licituds que reben.

Per altra banda, la Llei Orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició, també estableix el procediment que han de complir les administracions davant qualsevol petició dels ciutadans.

L'incompliment d'estes obligacions és indubtablement un indicador del que hem definit en altres llocs com “mala administració” i que esta institució té el deure combatre encara que es veja en l'obligació de reiterar una vegada i una altra les seues recomanacions, les quals, d'altra banda, i de manera quasi unànime, són acceptades per les administracions a les quals van dirigides.

Un supòsit distint es planteja quan el que la persona sol·licita de l'administració és l'accés als arxius administratius o a una gran quantitat de documents la preparació dels quals implica de vegades un gran volum de treball per a l'administració, especialment si són ajuntaments sense molt de personal al seu servici.

A este supòsit pertany la queixa plantejada i tramitada amb el núm. 071297, resolta al moment oportú, en el qual la promotora sol·licitava a l'Ajuntament d'Aspe una gran quantitat d'informació que requeria actuacions de comprovació o d'elaboració *ad hoc* per a satisfer la pretensió. Encara que la informació va ser subministrada en gran mesura, la interessada requeria, a més, que els documents foren compulsats.

La institució és conscient que l'accés als arxius i registres no pot afectar l'eficàcia de les administracions. I així es preveu en l'article 37 de l'esmentada Llei 30/1992. No obstant això, l'aplicació d'este límit, d'acord amb la jurisprudència, ha d'entendre's de manera restrictiva per a no alterar el principi de transparència administrativa i, en definitiva, haver de trobar-se l'equilibri adequat entre este dret d'accés i d'informació amb estos principis de transparència i proporcionalitat.

Per tot això, esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Aspe que valorara la possibilitat d'accedir al que se li demanava, tot i apreciar la inexistència d'una actuació irregular per part d'este Ajuntament.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Aspe va contestar a esta institució que acceptava la recomanació efectuada i que en breu la compliria.

No obstant això, després de transcórrer diversos mesos, la promotora de la queixa ens va indicar que no s'havia donat compliment a la recomanació i per això vam tornar a dirigir-nos a l'Ajuntament, el qual, finalment, ens va enviar un escrit en el qual es confirmava que en aquella mateixa data donava compliment al que li havíem recomanat. Davant el que va informar, vam tancar l'expedient.

5.2. Dret a no suportar els danys causats per una actuació o omissió de l'Administració

Este dret està previst dins els vessants de l'anomenat “dret a una bona administració”, que també està reconegut explícitament en l'article 106 de la nostra Constitució.

En l'any 2009 s'han presentat un total de 19 queixes en matèria de responsabilitat patrimonial, en les quals les persones afectades ens traslladen la seua pretensió que l'administració els reconega un dret a ser indemnitzats davant una lesió patida en la seua persona o patrimoni per una actuació administrativa defectuosa o irregular, o també per l'omissió d'una actuació deguda.

En tots estos supòsits, el Síndic de Greuges recorda a les administracions públiques, reiteradament, la seua obligació de resoldre estes reclamacions dins dels terminis i amb subjecció plena al procediment establert per a tramitar-les, i assenyala com pràctiques que cal eradicar en l'actuació administrativa el retard injustificat a resoldre estes reclamacions, les interrupcions en el procediment i l'omissió de tràmits essencials.

I tot això, perquè el procediment legalment establert i tramitat correctament garantix la possibilitat d'investigar i establir de forma clara els fets i les circumstàncies concurrents fins arribar a la conclusió de si el ciutadà té dret a ser indemnitzat o no.

Així, en la queixa núm. 091238, una ciutadana ens manifestava que el seu fill havia patit una caiguda al maig de 2008 quan es trobava entrenant en unes instal·lacions esportives municipals i com a conseqüència havia patit una lesió en el genoll esquerre que l'havia tingut immobilitzat 22 dies. La promotora de la queixa havia presentat una

reclamació a l'Ajuntament de Benidorm al desembre de 2008, i no havia rebut resposta a pesar d'haver transcorregut més de 6 mesos.

Vam demanar un informe sobre això a l'Ajuntament i ens va informar que s'estaven efectuant els tràmits necessaris per a resoldre'l en el temps més breu possible.

No obstant això, després de transcórrer més d'un mes, la ciutadana ens informava que, si bé gràcies a la intervenció de la institució l'Ajuntament havia iniciat l'expedient, únicament s'havia realitzat este tràmit.

Per això, vam tornar a dirigir-nos a l'Ajuntament de Benidorm i li vam recomanar que, al més aviat possible, resolguera l'expedient iniciat i també li vam suggerir que, si hi havia elements suficients, acordara la seua tramitació pel procediment abreujat previst en la norma reguladora.

L'Ajuntament de Benidorm va contestar que acceptava la recomanació i el suggeriment realitzat, i, per tant, vam tancar l'expedient.

5.3 Dret a la participació ciutadana

Un altre dels drets de les persones, el respecte del qual integraria esta conducta exigible a les administracions públiques que qualifiquem de “bona administració”, és el dret de participació ciutadana en la vida política, econòmica i social de la comunitat a la qual pertanyem.

En la queixa núm. 091246 el president d'una associació de veïns ens plantejava que l'Ajuntament de Rocafort, fent ús de la seua potestat d'autoorganització, havia acordat quant al règim de sessions del Ple, que estes sessions es dugueren a terme sempre al matí.

L'esmentada associació havia dirigit a l'Ajuntament la petició que esta decisió fóra modificada i els plens es dugueren a terme de vesprada, per facilitar l'assistència dels veïns; la seua petició no havia estat contestada.

Vam demanar un informe a l'Ajuntament i ens va confirmar la dada que els plens es realitzaven sempre al matí en virtut d'acord adoptat en este sentit i que es considerava convenient mantenir este règim per al bon funcionament de l'administració.

Així les coses, vam realitzar diverses consideracions en les quals reconeixíem esta potestat d'autoorganització de l'ajuntament i portàvem a col·lació, com a contrapès d'esta potestat, l'obligació que també incumbix l'entitat local de facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política. Esta participació i els seus diferents aspectes esta establits en termes de deure-dret en el capítol IV de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i els reglaments que la desenvolupen.

Efectuem, així mateix, la reflexió que les normes citades estan destinades a enfortir la participació ciutadana com un dels puntals de l'estat democràtic i que, a més, estan dirigides als ens locals com a primera instància on es produïx la necessària fusió entre els interessos particulars i generals.

Sobre la base d'això anterior, esta institució recordava a l'ajuntament el seu deure legal de contestar a totes les peticions realitzades per les persones i, en relació amb el tema concret plantejat, se li va suggerir que posara en marxa els mecanismes de consulta necessaris per a assegurar que el manteniment de l'acord de realitzar els plens de manera fixa i invariable al matí era compatible o la forma més adequada per a donar compliment al seu deure d'enfortir i facilitar la participació ciutadana en la vida política i social del municipi.

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la contestació municipal sobre l'acceptació o no del suggeriment realitzat.

VIII. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

1. Introducció

En el present apartat analitzem les queixes que no hem pogut incloure en els capítols precedents, atesa l'especial casuística i el seu objecte particularitzat; en concret, s'hi van presentar 208 queixes, davant de les 237 i 138 presentades en 2008 i 2007, respectivament.

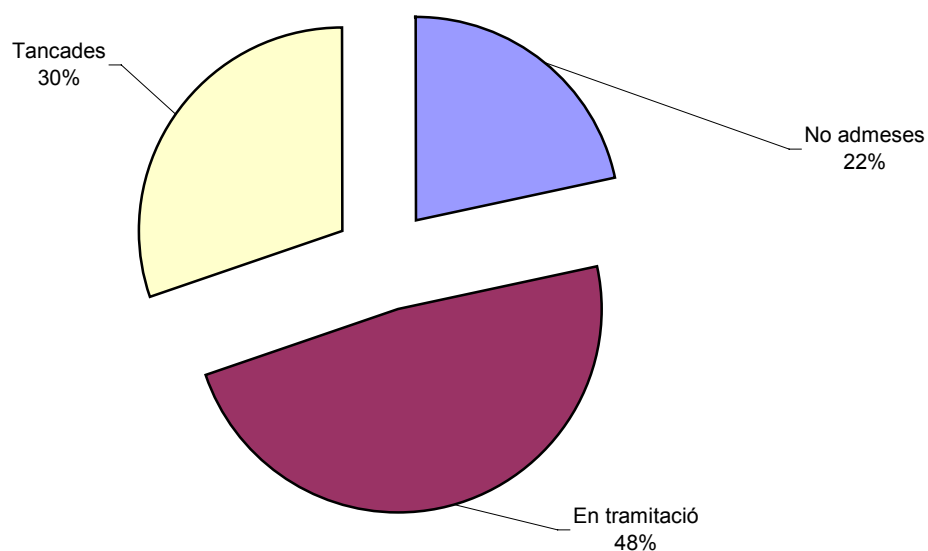
Quant a les queixes tancades, 39 s'han solucionat de manera favorable per al ciutadà i 23 per actuació correcta de l'administració pública investigada.

Per altra banda, s'han dictat 13 resolucions, 12 de les quals han estat acceptades per l'administració a la qual es dirigiren.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

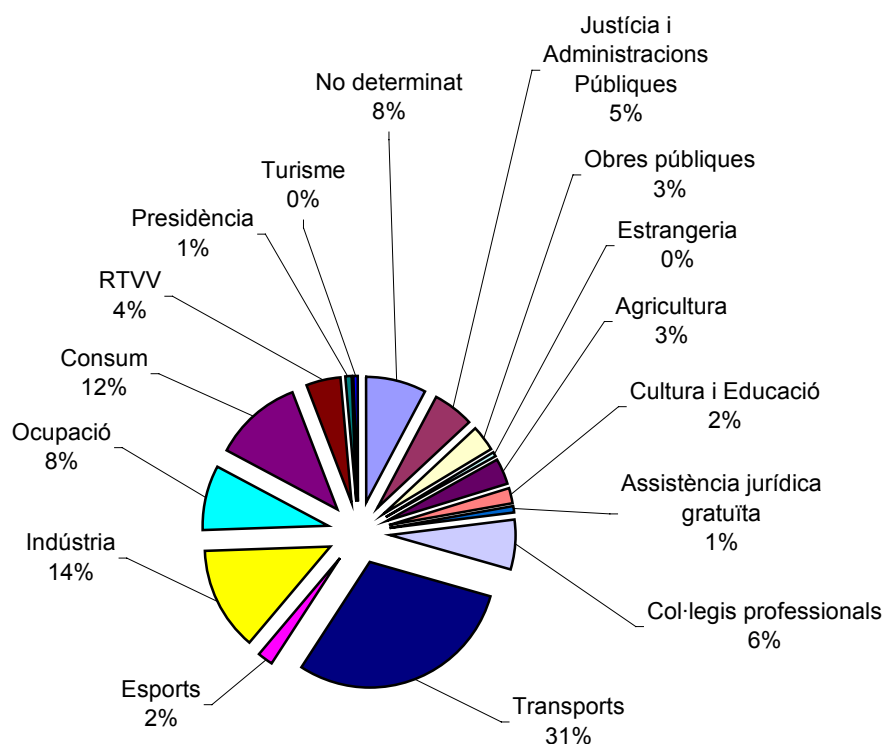
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	45	21,63%
En tramitació	100	48,08%
♦ En tràmit normal	100	48,08%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	63	30,29%
♦ Per solució	26	12,50%
♦ Se solucionarà	1	0,48%
♦ Actuació administrativa correcta	23	11,06%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	13	6,25%
• Acceptades	12	5,77%
• No acceptades	1	0,48%
Total queixes	208	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	Queixes
Transports	62
Indústria	28
Consum	24
Ocupació	17
No determinat	16
Col·legis professionals	13
Justícia i Administracions Públiques	11
RTVV	9
Obres públiques	7
Agricultura	7
Cultura i Educació	4
Esports	4
Assistència Jurídica Gratuïta	2
Presidència	2
Estrangeria	1
Turisme	1
Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	208



3. Obres públiques

L'autor de la queixa núm. 091249 ens exposava que l'Ajuntament de Vallada va aprovar, el 3 de juliol de 200, el Projecte d'expropiació del pla especial parc estratègic empresarial de Varrada. Els expropiats, després de mostrar la seua disconformitat amb la valoració efectuada per l'ajuntament, van presentar un full d'apreuament que va ser rebutjat. Es va signar l'acta d'ocupació i pagament per la quantitat oferida per l'Administració, i es va fer constar que es remetia l'expedient al Jurat provincial d'expropiació per a fixar el preu just. Davant la falta de notícies de la remissió al Jurat provincial d'expropiacions, amb escrit d'entrada núm. 1108, de data 28/07/2008, van sol·licitar a l'alcalde de l'Ajuntament de Vallada que els facilitara la relació d'expedients remesos al Jurat provincial i els que estaven pendents. Com que no van obtenir resposta, ho van reiterar, mitjançant escrits de dates 29/08/2008, 21/12/2008 i 24/03/2009, sense que fins a hores d'ara els hagen contestat.

L'Ajuntament de Vallada ens va explicar en el seu informe que el Projecte d'urbanització del pla especial del parc estratègic empresarial de Vallada, atesa la seua complexitat i envergadura, ha desbordat en treball l'ajuntament i per això amb els funcionaris propis de la corporació, personal de la Societat per a la Gestió del Parc Estratègic Empresarial de Barrada SL, i personal contractat extern no ha pogut donar prioritat a la remissió dels referits expedients dels reclamants al Jurat Provincial d'Expropiació de València.

L'Ajuntament de Vallada es compromet davant el Síndic de Greuges a realitzar un esforç perquè es remeten els expedients d'expropiació al Jurat Provincial d'Expropiació de València abans del dia 31 de juliol de 2009 i que per a esta finalitat s'assignaran tots els mitjans humans de què disposen.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, i analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, com també davant el que va informar l'Ajuntament de Vallada, vam donar per conclosa la nostra intervenció, atès que se solucionaria el problema denunciat.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 082207 ens manifestava que va presentar un escrit davant l'Ajuntament d'Albal en el qual sol·licitava la mediació del referit consistori amb l'entitat Administració d'Infraestructures Ferroviàries (des d'ara, ADIF) en referència a les deficiències detectades en les obres del traçat dels trens d'alta velocitat (AVE), que, segons ens indicava, estaven afectant negativament els sistemes de reg de la zona.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Albal, el qual, a través del seu alcalde, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“Es desconeixen els antecedents referents a la queixa formulada, per la qual cosa no se li ha donat contestació amb anterioritat, si bé cal indicar que el tècnic municipal ha transmés al tècnic de la consultora que exercix la direcció facultativa de les obres, (...) totes les incidències s'han detectat per

deficiències que pogueren afectar la infraestructura de reg i viària de camins rurals de titularitat municipal, i no consta en l'expedient aquella que fa referència a la queixa plantejada (...) en este ajuntament no s'ha instruït cap expedient d'intervenció referent a això, per no ser competència municipal, i li correspon l'actuació d'infraestructures de comunicacions, com sabrà, al Ministeri de Foment i a ADIF, i se li indica que esta no requerix autorització municipal, i que no es troba prevista en l'instrument de planejament urbanístic general vigent en este municipi”.

Després d'analitzar el fons de la queixa, cal tenir en compte que l'Horta de València és una comarca històrica de la Comunitat Valenciana. En formen part la ciutat de València i tots els municipis de les actuals comarques de l'Horta Nord, part dels de l'Horta Sud i part dels de l'Horta Oest. Actualment, es tendix a incloure tots els municipis d'estes comarques encara que no formaren part d'esta històricament. El terme municipal d'Albal forma part de l'Horta de València.

En este sentit, l'art. 22 de la Llei 4/2004, d'ordenació del territori i protecció del paisatge estableix que l'Horta de la Comunitat Valenciana, com a espai d'acreditats valors mediambientals, històrics i culturals, ha de ser objecte de protecció. Per a això, el Consell de la Generalitat Valenciana aprovarà un pla d'acció territorial de protecció de l'horta valenciana en el qual es definiran les zones mereixedores de protecció i les mesures urbanístiques corresponents, com també els programes d'actuació pública necessaris per a afavorir el sosteniment de les activitats pròpies de l'horta i la permanència de la població amb un nivell adequat.

Per la seua banda, el Consell Valencià de Cultura va emetre al mes de maig de l'any 2000 un dictamen sobre “Conservació de l'Horta de València” en el qual manifestava la necessitat d'actuació immediata.

D'altra banda, el Decret 73/2006, de 26 de maig, pel qual es declara bé d'interés cultural el Tribunal de les Aigües de l'Horta de València, en l'últim paràgraf del seu annex estableix que “la conservació del Tribunal de les Aigües de l'Horta de València està supeditada al manteniment de les comunitats de regants i a la pràctica de l'agricultura tradicional de regadiu en l'Horta de València, per la qual cosa, la Generalitat, en coordinació amb les entitats locals implicades i les comunitats de regants, arbitrarà les mesures oportunes per a garantir la pervivència d'esta ancestral institució”.

Finalment, respecte de l'escrit dirigit a l'entitat ADIF, concloïem que l'assumpte que sotmetia a la nostra consideració és competència del Defensor del Poble per afectar un organisme pertanyent a l'Administració de l'Estat (Ministeri de Foment), i per tant queda fora de l'àmbit de competències de l'Administració de la Generalitat Valenciana i, en conseqüència, del Síndic de Greuges.

Una vegada conclosa la investigació, l'Ajuntament d'Albal va acceptar parcialment els nostres suggeriments en el sentit que, en l'àmbit de les seues competències, dirigira les seues actuacions a afavorir el sosteniment de les activitats pròpies de l'Horta de València i que contestara amb promptitud els escrits presentats pels ciutadans.

4. Indústria

L'autor de la queixa núm. 091007 ens indicava en el seu escrit que “(...) va presentar una reclamació davant el Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme per una deficient planificació i subministrament elèctric, i que este Ministeri el va informar que donava trasllat de la reclamació a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació.

Una vegada efectuats diversos requeriments d'informe, finalment, va tenir entrada en esta institució un informe de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, la qual, a través de la Direcció General d'Energia, ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

“(...) después d'efectuar el correspondient estudi, es conclou que la gran majoria de les incidències són a causa de faltes transitòries amb reposició immediata. Este tipus d'interrupcions són impossibles de preveure (...) uns altres tipus d'interrupció de més durada són les que, per causes desconegudes, dispara l'interruptor d'una línia i no reenganxa automàticament, i és necessari un temps per a localitzar l'avaria i reposar el servici. Així mateix, i encara que la realitat tècnica actual impedis oferir una alimentació totalment lliure d'interrupcions, es continua treballant en els processos de revisió i manteniment de les xarxes (...) “conforme preveu l'article 105 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre i l'ordre ECO/797/2002, de 22 de març, si finalitzat el període de còmput anual se superaren els límits de qualitat de subministrament, es faria el corresponent descompte en la facturació (...) “en relació amb possible dèficit en la planificació i planejament elèctric, s'indica que tant en la zona comercial com el centre esportiu, ja siga per la qualificació del sòl, ja siga per les característiques del subministrament, l'execució de la infraestructura elèctrica necessària per a atendre'ls és realitzada pel respectiu peticionari. En este sentit, la instal·lació i funcionament de grups electrògens en la zona comercial ha estat motivat pel retard, per part del peticionari, en la legalització de les instal·lacions, el que comporta la demora en la posada en servici d'estes (...)”.

Finalment, el Servici territorial concloïa el seu informe tot considerant adequada a la normativa vigent l'actuació de la mercantil Iberdrola Distribució Elèctrica S.A.U. i al seu torn que havia de mantenir els nivells de qualitat respecte de les seues instal·lacions de distribució i realitzar-hi les revisions periòdiques, d'acord amb el que hi ha establert reglamentàriament; al seu torn, els usuaris del servici han de dotar les seues instal·lacions interiors dels sistemes de protecció corresponents, d'acord amb el que disposa el Reial decret 842/2002, a fi d'evitar les conseqüències de les incidències que per diferents causes cal preveure en el sistema elèctric.

L'autor de la queixa va presentar un escrit d'al·legacions en les quals assenyalava que, davant la contestació rebuda per part de la Prefectura del Servici Territorial d'Energia, havia presentat un recurs d'alçada davant la Direcció General d'Energia, en el qual, bàsicament, es ratificava en el contingut el seu escrit inicial de queixa.

La Conselleria d'Infraestructures i Transport va acceptar la nostra recomanació que contestarà de forma motivada al recurs d'alçada i respondrà a totes i cadascuna de les qüestions allí plantejades.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 090954 ens relatava que "(...) davant l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor d'Elx va presentar una queixa pel que li semblava un abús en els rebuts d'Iberdrola i l'OMIC va remetre el meu expedient al Servei Territorial d'Energia, però a hores d'ara no havia rebut cap contestació (...)."

Per la seua banda, la Direcció General d'Energia de la Conselleria d'Infraestructures i Transports ens va remetre el següent informe:

"A través de l'Ordre ITC/1857/2008, de 26 de juny, amb l'Ordre ITC/3801/2008, de 26 de desembre, ambdues del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, es van revisar les tarifes elèctriques a partir de l'1 de juliol del 2008 i a partir de l'1 de gener de 2009, respectivament. D'altra banda, la disposició addicional setena del Reial decret 1578/2008, de 26 de setembre, del Ministeri establíx que "la facturació de les tarifes de subministrament d'energia elèctrica social i domèstiques a partir de l'1 de novembre de 2008 s'efectuarà per l'empresa distribuïdora mensualment i es portarà a terme sobre la base de la lectura bimestral dels equips de mesura instal·lats a este efecte".

Amb motiu de les queixes rebudes, per part de la Direcció General d'Energia, es va iniciar expedient informatiu, de referència IN 5/2009, tendent a determinar si la mercantil Iberdrola Distribució Elèctrica S.A.U, va realitzar correctament l'estimació dels consums, en aquells períodes en els quals la lectura dels equips de mesura no havia estat real, com també en la compensació en la facturació quan es disposa de dades derivades de les lectures reals dels equips de mesura.

L'expedient havia estat resolt mitjançant resolució del director general d'Energia, en data 31 de març de 2009, publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* núm. 6007, de 6 de maig de 2009. Mitjançant la present es va resoldre que l'empresa distribuïdora refacturara en els següents casos:

1. En aquelles factures en què, per no disposar de consum històric equivalent al mateix període de temps, únicament s'haja facturat el terme potència, es refacturarà d'acord amb el consum històric disponible.
2. En aquelles factures que, una vegada es disposa de lectura real dels consums, no s'haja realitzat una devolució de les quantitats facturades en concepte d'energia consumida en les lectures estimades, haurà de realitzar-se una devolució de les quantitats facturades en la facturació basada en lectures estimades.
3. Per a aquells nous subministraments en els quals la primera lectura no haja estat real, haurà de refacturar-se de manera que es complisca el requisit que la primera lectura d'un subministrament siga real.

4. Per al cas que, de la refacturació escaient, es derive que l'usuari ha abonat quantitats a l'excés, la mercantil distribuïdora haurà de realitzar la devolució d'estes quantitats (...).”

La Conselleria ens va indicar, a més, que estos criteris havien estat comunicats a la companyia elèctrica Iberdrola Distribució Elèctrica S.A.U., la qual els aplicarà d'ara endavant.

En conseqüència amb tot això anterior, vam acordar el tancament de l'expedient de queixa, en observar que havien solucionat els problemes denunciats.

Finalment, en la queixa núm. 080260, l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona ens va exposar els seus motius per a no acceptar el nostre suggeriment que adoptara totes les mesures que resultaren necessàries per a assegurar el soterrament, per part del promotor, de la línia d'alta tensió que garantisca als habitatges construïts el subministrament d'energia elèctrica i que, si escau, assumisca el cost que es deriva d'estes actuacions.

5. Ocupació

En la queixa núm. 083325, el ciutadà manifestava que va sol·licitar al SERVEF l'expedició del certificat de professionalitat d'electricista de manteniment i que en el moment de dirigir-se a esta institució, i a pesar del temps transcorregut, no se li havia expedit el referit certificat de professionalitat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual, a través de la Direcció General de Formació i Qualificació Professional del SERVEF, ens va comunicar, entre altres qüestions, que “(...) el registre d'estos certificats ha de fer-se en un registre general en el Sistema Nacional d'Ocupació. Este registre de certificats, preparat pel Servei Públic d'Ocupació Estatal, no ha estat operatiu per a la nostra Comunitat fins al mes de setembre. En el moment actual, després de diversos tràmits, s'està ultimant l'expedició de determinats certificats, entre els quals es troba el sol·licitat per l'autor de la queixa (...)”, i afegia que “(...) si no es produïx cap imprevist, el certificat estarà disponible entorn de tres mesos, ja que s'han d'ultimar treballs d'edició en paper normalitzat, i es faran per primera vegada amb motiu de l'emissió dels certificats de professionalitat de referència (...)”.

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'expedir, al més aviat possible, este certificat de professionalitat.

D'altra banda, els autors de les queixes núm. 090582, 090583, 090598 i 090663 ens manifestaven que “(...) del 16/09/2007 al 17/12/2007 van realitzar curs de formadors ocupacionals en la modalitat en línia semipresencial, impartit pel centre SERVEF de Formació-Centre nacional FPO de fusta, moble i suro de Paterna. Estaven previstes unes beques consistents en ajuda per transport, manutenció i allotjament per l'assistència a les sessions presencials i una ajuda per despeses de connexió a Internet. El 12 de maig

del 2008 van rebre l'ajuda corresponent a la connexió a Internet, que pujava a 75,52 €, però, a pesar del temps transcorregut, les ajudes previstes per al transport, manutenció i allotjament no havien estat abonades (...)”.

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, a través de la Direcció General de Formació i Qualificació professional ens va comunicar que “(...) com que és necessari donar una solució a esta situació i atendre als drets dels interessats, per part del Servei Valencià d'Ocupació i Formació s'estan fent els ajustaments pressupostaris pertinents per a dotar de crèdit el pagament de les beques objecte de les referides queixes i atendre-les com més prompte millor (...)”.

En este context, cal recordar que l'establiment de les beques s'inscriu dins de la denominada potestat discrecional de l'Administració pública. Tanmateix, una vegada que la beca ha estat anunciada i regulada normativament, acaba la discrecionalitat i comença la regla, i el repartiment concret escapa del pur voluntarisme de l'Administració.

L'atorgament de les beques ha d'estar determinat pel compliment de totes les condicions exigides per la normativa corresponent, doncs, en cas contrari, resultaria arbitrària i totalment atemptatòria a la seguretat jurídica la discrecionalitat de l'actuació de l'Administració.

De les actuacions es desprén que, tot i que els autors de les queixes van complir amb totes les condicions, l'Administració no ha abonat les quantitats corresponents a les beques d'ajuda de transport, manutenció i allotjament per assistir a un curs del SERVEF.

No obstant això anterior, vam considerar que l'acció de l'Administració pública no només ha de limitar-se a “dotar de crèdit el pagament de les beques objecte de queixa” (que estaven encara pendents de pagament), sinó que, atés que havien transcorregut quasi dos anys de demora en l'abonament, s'hauria de valorar les possibles compensacions que a què pogueren tenir dret els autors de les queixes (interessos de demora i/o indemnització de danys i perjudicis).

En este sentit, vam suggerir al Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) que, com més prompte millor, abonara les beques i valorara les compensacions a què tenen dret els autors de les queixes per la demora en el seu pagament.

Finalment, la Conselleria va acceptar els nostres suggeriments i va fer els ajustaments pressupostaris perquè perceberen l'import de les beques abans que finalitzara l'any. I, quant a les compensacions a què pogueren tenir dret els autors de les queixes, actuaria d'acord amb la normativa aplicable.

6. Consum

La majoria de les queixes rebudes relacionades amb este apartat versen, principalment, sobre la falta de contestació a les reclamacions presentades dels consumidors, com per exemple en la queixa núm. 090705, que en el seu escrit inicial manifestava que, amb data 26 de gener de 2009, va acudir a l'Ajuntament de Carcaixent “(...) per a posar de manifest la nostra disconformitat amb les actuacions dels organismes competents de l'Ajuntament, policia i oficina del consumidor, i aconseguir una resposta al problema plantejat (...), no obstant això, a data d'avui no hem obtingut cap resposta per part de l'Ajuntament (...)”.

L'Ajuntament de Carcaixent ens informa que “(...) s'han efectuat els tràmits habituals en l'Oficina Municipal de Consumidor i s'ha requerit el responsable de l'empresa en qüestió perquè comprara els fulls reclamacions per al seu establiment (...)”.

A estos efectes, l'art. 1 del Decret autonòmic 77/1994, de 12 d'abril, pel qual es regulen els fulls de reclamacions, determina que totes les persones físiques o jurídiques titulars d'establiments o centres que comercialitzen béns o presten servicis a la Comunitat Valenciana, inclosos els prestadors de servicis a domicili i els espectacles públics i activitats recreatives, hauran de tenir a la disposició dels consumidors i usuaris fulls de reclamacions d'acord amb el model establert.

L'àmbit subjectiu d'aplicació d'este reglament comprén totes les persones jurídiques, tant públiques com privades, ja que la normativa no conté cap distinció.

Així mateix, l'art. 3.1 de l'esmentat Decret 77/1994 preveu l'obligació d'exhibir al públic, de manera perfectament visible, la següent llegenda: «Este establiment té fulls de reclamacions a la disposició de qui els sol·licite».

L'Ajuntament de Carcaixent va acceptar les nostres recomanacions de requerir l'empresa denunciada perquè disposara de fulls de reclamacions, com també que col·locara un cartell visible al públic en el qual informara sobre la seua existència sobre l'existència.

7. Col·legis professionals

En la queixa núm. 082222, la ciutadana que la va interposar manifestava el següent: “Que en l'exercici i la representació per part d'una lletrada es van produir irregularitats que figuren provades en l'expedient disciplinari núm. 250/2006 de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València. No obstant això, este expedient va ser arxivat, pel que sembla, en haver prescrit la suposada falta.”

Vam demanar un informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València, el qual ens va comunicar que, efectivament, la presumpta falta havia prescrit i la interessada havia interposat un recurs d'alçada davant el Consell de Col·legis d'Advocats de la Comunitat Valenciana.

Amb caràcter previ, vam recordar que els col·legis professionals (com ocorre amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València, el qual es troba incorporat al Consell Valencià de Col·legis d'Advocats) formen part de la denominada administració corporativa. El Síndic de Greuges té competències per a revisar l'actuació dels col·legis professionals situats en l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa als col·legis professionals, l'art. 36 de la Constitució espanyola assenyala: “La llei regularà les peculiaritats pròpies del règim jurídic dels col·legis professionals i l'exercici de les professions titulades. L'estructura interna i el seu funcionament haurien de ser democràtics”.

La Llei de la Generalitat Valenciana 6/1997, de 4 de desembre, de consells i col·legis professionals desenvolupa l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana. D'altra banda, per Decret 4/2002 de 4 de gener, es va aprovar el Reglament de desenvolupament de la Llei 6/1997.

Respecte de la primera qüestió que cal estudiar, l'art. 80 i següents del Reial decret 658/2001, de 22 de juny, pel qual s'aprova l'Estatut General de l'Advocacia, assenyala que la responsabilitat disciplinària dels lletrats pot exigir-se davant el col·legi d'advocats al qual pertanga el lletrat.

Doncs bé, la referida legislació es referix al règim disciplinari dels col·legis professionals quan es produïx la vulneració de les normes deontològiques de la professió i/o de les normes col·legials dels estatuts, i ens remet a un procediment administratiu disciplinari (art. 21 i 22 de la Llei 6/1997 i l'art. 60 i 61 del Decret 4/2002).

En este sentit, entenem que l'exercici o no de la potestat disciplinària per l'actuació dels seus col·legiats correspon al col·legi professional corresponent, de manera que la mera discrepància o el desacord amb el contingut d'una resolució administrativa (en este cas, de l'Il·lustre col·legi d'advocats) no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Finalment, de l'actuació desenvolupada pel lletrat en l'exercici de la seua activitat professional podrien derivar-se responsabilitats civils o penals que, si escau, serien exigibles davant els jutjats i tribunals, segons les normes establides en el nostre ordenament jurídic, i el Síndic de Greuges no hi podria intervenir perquè no té facultats per a suplir la legitimitat dels particulars davant els òrgans jurisdiccionals.

No obstant això anterior, i centrant-nos en la qüestió de forma, consideràvem que l'actuació pública podria no haver estat prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa i per això vam recomanar al Consell de Col·legis d'Advocats de la Comunitat Valenciana la prompta contestació al recurs d'alçada i així va succeir.

8. Justícia i Administracions Públiques

En la queixa núm. 090165, sobre inclusió en el cens de presos polítics, la seua autora, vídua, havia sol·licitat a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques la inscripció en el cens d'expressos polítics del seu marit, per haver estat empresonat a causa d'un delictes d'auxili a la rebel·lió militar, conseqüència de la Guerra Civil espanyola, per un període inferior a tres anys.

Així mateix, ens expressava que la sol·licitud va ser desestimada per “(...) haver estat el meu marit empresonat per un període inferior a tres anys (...)”, i afegia que

“(…) es dona la circumstància que la inclusió en el cens d'expressos polítics i, per tant, la corresponent indemnització, equivalent a 6.000 euros, es referix a aquells que van ser empresonats de conformitat amb la Llei d'amnistia però que no van estar més de tres anys, ja que, en estos casos, serà el Ministeri d'Economia i Hisenda l'encarregat de tramitar estos expedients. Seran les comunitats autònomes les encarregades de custodiar els expedients on el període de presó fóra inferior a tres anys (...)”.

Per la seua banda, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ens va remetre un informe amb el següent contingut:

“Mitjançant escrit d'esta Sotssecretaria, de data 15 de desembre de 2008, es va contestar a l'autora de la queixa i se li va comunicar que el seu marit no reunia els requisits o les condicions per a reconèixer-li la indemnització sol·licitada, ja que no va experimentar privació de llibertat per actes d'intencionalitat política per temps superior a tres anys (de fet, la seua permanència a la presó va ser de dos anys, dos mesos i catorze dies).

Tot això, com a conseqüència del que hi ha establert en l'Acord de 16 de maig de 2005, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el cens de expressos polítics, que establix esta circumstància com un dels requisits necessaris per a ser inclòs en el cens”.

Així les coses, esta institució ja ha tingut ocasió de conèixer la problemàtica que s'aborda en esta queixa.

Efectivament, des de l'informe anual presentat pel Síndic de Greuges davant les Corts en l'any 2001, hem donat compte de queixes en les quals els autors mostraven la seua insatisfacció per no haver pogut accedir a les ajudes previstes per la Llei estatal 4/1990, de 29 de juny, per a persones que hagueren experimentat presó en la Guerra Civil espanyola, i això perquè no reunien els requisits previstos en aquella norma.

Per Resolució d'aquella Conselleria, de 13 de maig de 2002 (DOGV núm. 4280, de 27 de juny), es va iniciar l'elaboració d'un cens de persones que tingueren la condició política de valencianes i compliren els requisits previstos en la Llei 46/1977, d'amnistia, i no perceberen indemnitzacions a l'empara de la disposició addicional 18 de les lleis de pressupostos generals de l'Estat de 1990 i 1992.

Estes persones havien d'acreditar, entre altres requisits, la privació de llibertat per actes d'intencionalitat política per temps superior a tres anys.

De l'estudi de les queixes es desprenien moltes dificultats, atés el temps transcorregut, per a certificar la privació de llibertat (en este sentit, molts promotors de queixes i col·lectius suggerien una actuació similar a la portada a terme per la Generalitat de Catalunya, consistent en la signatura d'un conveni amb el Ministeri de Defensa amb l'objecte de facilitar la recerca d'informació en l'Arxiu Militar de Guadalajara).

D'altra banda, es queixaven que calien tres anys o més de privació de llibertat, quan en altres comunitats autònomes s'indemnitzava en proporció als mesos de privació de llibertat, i no calia que foren més de tres anys.

Per Resolució del Conseller de Justícia i Administracions Públiques, de 16 de gener de 2004 (DOGV de 22 de gener), es va publicar el cens que integra aquells valencians i valencianes que, afectats pels supòsits de la Llei 46/1977, de 15 d'octubre, d'amnistia, no hagueren percebut indemnitzacions a l'empara de la disposició addicional divuitena de les lleis de pressupostos de l'Estat per a 1990 i 1992.

D'acord amb les dades subministrades a esta institució per la Conselleria, el cens anterior el componien 46 sol·licituds a les quals es va donar un caràcter provisional perquè el cens elaborat estava subjecte a una possible actualització. El mateix Acord del Consell preveia l'ampliació d'un mes del termini des de la publicació del cens perquè es complete la documentació per aquells sol·licitants que en el seu moment no van poder aportar-la.

Paral·lelament, des de l'àmbit estatal han sorgit, en els últims anys, iniciatives normatives que recorden aquells que van patir el conflicte civil.

Així, podem destacar la llei per la qual es reconeix una prestació econòmica als ciutadans d'origen espanyol desplaçats a l'estranger durant la seua minoria d'edat, com a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seua vida fora del territori nacional; l'Ordre ministerial 3945/2005, de 16 de desembre, per la qual s'establixen subvencions a activitats relacionades amb les víctimes de la Guerra Civil i del franquisme; la Llei 24/2006, de 7 de juliol, sobre declaració de l'any 2006 com l'any de la memòria històrica i, finalment, la recent Llei 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i amplien drets i s'establixen mesures en favor de qui van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura.

En relació amb això anterior, des d'esta institució no podíem més que valorar de manera molt positiva la preocupació dels poders públics, tant estatal com de la Generalitat, per rescabalar a qui van patir les conseqüències de la Guerra Civil espanyola. No obstant això, malgrat l'esforç normatiu, entenem que queden encara iniciatives que donen resposta a les demandes de molts ciutadans i ciutadanes.

Considerem que l'actuació dels poders públics havia d'anar encaminada a l'equiparació dels ciutadans dels diferents bàndols que van participar i van patir les conseqüències de la Guerra Civil espanyola que va tenir lloc entre 1936 i 1939. Això havia estat possible en part, tal com havíem vist, gràcies a diversa normativa preconstitucional i postconstitucional que han regulat les diverses indemnitzacions relatives al reconeixement de les situacions que va generar la guerra i posterior presó de molts ciutadans.

No obstant això, de l'estudi de les queixes presentades davant el Síndic de Greuges es va concloure que no tots els ciutadans i ciutadanes que van estar a la presó per raons polítiques podien formar part del cens de la Generalitat, ja que en van quedar exclosos els afectats següents:

- Els qui van estar privats de llibertat per un temps inferior a tres anys.
- Aquells qui van estar a la presó i complien els requisits, però que no van poder certificar la seua estada a la presó pel temps establert.
- Aquells a qui se'ls va passar el termini per a presentar les sol·licituds d'indemnització convocades per la Generalitat en l'any 2004.

Esta situació podria produir que molts valencians i valencianes que realment van experimentar privació de llibertat per motius polítics no constaren en el cens que ha d'elaborar aquella administració.

Respecte del primer punt, segons sembla, altres comunitats autònomes no han establert limitacions d'anys i han establert unes ajudes basades en el temps proporcional de presó.

En relació amb els problemes per a certificar el temps a la presó, tot i reconèixer les seues dificultats, sembla interessant la solució adoptada per altres comunitats autònomes, en el sentit d'establir convenis i acords amb les administracions de les quals depenen arxius històrics civils o militars.

Recentment, amb motiu de l'estudi de la queixa núm. 070852, vam sol·licitar a la Conselleria de Justícia i Interior (l'actual Conselleria de Justícia i Administracions Públiques) que ens informara sobre si es tenia prevista la convocatòria de noves ajudes als afectats o familiars que van experimentar privació de llibertat per motius de la Guerra Civil espanyola (1936-1939) i, en conseqüència, l'obertura d'un nou termini per a poder sol·licitar-les.

De l'informe remès per la Conselleria es desprenia, entre altres qüestions, que:

“(…) la voluntat que ha guiat la regulació d'este tipus d'indemnitzacions, com també posteriors actuacions del Govern valencià que ha escomés per a la seua efectiva aplicació, no ha estat una altra que el reconeixement envers aquells que, per actes d'intencionalitat política, es van veure privats del dret fonamental a la llibertat (…)”

i afegia que:

“(…) unes actuacions que, en tot moment, han estat presidides pel ferm propòsit de fer realment efectiu este reconeixement, fet que s’ha evidenciat en l’obertura de successius terminis per a possibilitar l’acreditació del període de privació de llibertat en la inclusió en este últim d’aquelles situacions d’estada en camps de concentració o batallons disciplinaris i en la consideració d’aquelles situacions que, tot i no implicar una estada efectiva en camps d’internament, s’han considerat restrictives de la llibertat individual, com són la presó atenuada en el domicili (…)”.

El termini per a presentar sol·licituds va estar obert des del maig de 2002 fins al juny de 2004, pràcticament.

Finalment, “(…) i en relació amb la qüestió plantejada sobre l’obertura d’un nou termini per a sol·licitar la indemnització, he de manifestar que ens trobem davant un moment polític, esgotada la VI legislatura i dissoltes les Corts, i no és possible oferir una resposta adequada (…)”.

Un dels principals desitjos de la societat espanyola és que mai més es torne a repetir un enfrontament com el de la Guerra Civil espanyola. Els anys transcorreguts (més de seixanta des que va finalitzar la contesa) i, sobretot, l’edat del col·lectiu afectat (majoritàriament superior als 80 anys) fa raonable la demanda dirigida a l’Administració valenciana que incremente, encara més, els seus esforços per a reparar les injustícies comeses envers estes persones.

En este sentit, vam suggerir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que valorara convocar un nou període d’ajudes i, en conseqüència, incloguera en el cens a tots els valencians i valencianes que van experimentar privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola, amb independència del temps, com també que establira totes les mesures possibles per a facilitar al col·lectiu d’afectats els certificats de privació de llibertat a fi i efecte de les indemnitzacions o ajudes que es pogueren establir.

Finalment, vam tancar l’expedient de queixa sense que la Conselleria haguera acceptat el suggeriment que li vam fer, perquè aquella administració afirmava que havia d’ajustar les seues actuacions al que disposa la normativa, que actualment és l’Acord de 6 de maig de 2005, del Consell de la Generalitat, i el Decret 210/2005.

En el mateix sentit, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques tampoc no va acceptar el nostre suggeriment en la queixa núm. 083312.

9. Mitjans de comunicació

En les queixes núm. 080375 i 093270, acumulades a la 093274, els autors manifestaven que, segons el seu parer, “(...) la direcció de RTVV no respecta la neutralitat, pluralitat i veracitat que correspon a un mitjà públic de comunicació (...) promou la difusió de programes informatius que violen els drets i les llibertats dels valencians protegits pel títol I de la Constitució espanyola, article 20, i pel títol II de l'Estatut d'autonomia, article 8 (...)”, i acompanyen, com a prova d'estes afirmacions, 8 discos DVD amb els enregistraments dels programes informatius que, segons la seua opinió, manquen d'imparcialitat i falta d'objectivitat.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir un informe a la direcció de RTVV, la qual ens va expressar que:

“(...) com a servici de radiotelevisió pública, garantix els drets dels espectadors, la independència de les notícies, el rigor informatiu, el dret a comunicar o rebre lliurement informació veraç i el dret a expressar i difondre lliurement els pensaments, idees i opinions. Des de RTVV som conscients que la informació és un dret social, tal com es desprén de la Declaració Universal dels Drets Humans (...) RTVV es compromet amb els valors de veracitat, justícia, llibertat i responsabilitat.”

Davant la informació aportada per RTVV, els autors de les queixes, representants de les seccions sindicals d'UGT, CCOO i la Intersindical Valenciana en RTVV, van presentar al·legacions en les quals van reiterar les seues denúncies sobre la necessitat de millorar el pluralisme informatiu de l'entitat.

Posteriorment, el representant de la Intersindical Valenciana va sol·licitar una entrevista amb el síndic de Greuges, la qual va tenir lloc el dilluns dia 9 de novembre a la nostra seu, en la qual també van participar l'adjunta primera i l'adjunt segon de la institució.

Com a conseqüència d'esta trobada, el representant de la Intersindical Valenciana va presentar diversos escrits en els quals, a més de reiterar la necessitat de millorar el pluralisme informatiu de RTVV, ampliava l'objectiu inicial de la queixa i plantejava estes altres qüestions relacionades amb el funcionament de RTVV:

- Queixa núm. 093270: l'escassa utilització de la contractació indefinida davant de la temporal.
- Queixa núm. 093271: la falta de creació del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana.
- Queixa núm. 093272: el retard en el pagament d'endarreriments i increments retributius.
- Queixa núm. 093273: la falta de publicació del conveni col·lectiu per part de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

- Queixa núm. 093274: la falta de funcionament del Comité de Redacció previst en el Conveni Col·lectiu de RTVV.

A) Pel que fa a l'objectiu de les queixes núm. 093270, 093272 i 093273, volíem deixar clar que esta institució es mostrava sensible a estes preocupacions sindicals i desitjava que les condicions laborals dels treballadors de RTVV milloraren tot el que fôra possible, ja que estem convençuts que això redundarà positivament en el funcionament de RTVV, per la qual cosa vam expressar la nostra voluntat que els referits problemes laborals es pogueren solucionar al més aviat possible.

Tanmateix, tot i voler ajudar a assolir estes reivindicacions tot basant-nos en la naturalesa pública de l'entitat RTVV i els drets laborals reconeguts en l'art. 35 de la Constitució espanyola, cal tenir en compte que el Síndic de Greuges actua amb submissió plena a la llei i al dret, de manera que no podia desconéixer que l'art. 25 de la Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, i l'art. 2 del Reial decret legislatiu 2/1995, de 7 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de procediment laboral, atribuïxen exclusivament als òrgans jurisdiccional de l'ordre social el coneixement de les qüestions litigioses que es promoguen en matèria de drets i obligacions derivats del contracte de treball, conflictes col·lectius i convenis laborals, per la qual cosa esta institució no té competència legal per a pronunciar-se sobre el fons de les qüestions laborals plantejades, ja que esta competència correspon als jutjats socials.

B) Independentment d'això anterior, quant a l'objectiu central de les queixes núm. 080375, 093271 i 093274, la possible vulneració per part de RTVV del dret a comunicar o rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió —consagrat en l'art. 20.1.d) de la Constitució espanyola i en l'art. 8 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana—, esta institució, en compliment del que sol·licitaven els representants dels treballadors, s'havia coordinat amb el Defensor del Poble d'Espanya, a l'empara de l'art. 2.2 de la Llei estatal 36/1985, de 6 de novembre, de prerrogatives i garanties de les figures similars al Defensor del Poble i règim de col·laboració i coordinació d'estes.

En este sentit, respecte de les queixes referides a la possible vulneració per part de RTVV del dret a rebre informació veraç, el Defensor del Poble d'Espanya s'ha pronunciat de manera reiterada durant enguany en el sentit següent: "(...) és la Comissió Permanent no Legislativa de Control de l'Actuació de Radiotelevisió Valenciana i les seues societats, creada per disposició legal, la que és competent per a exercir el control de l'ens i dels seus directius i societats (...)."

En conseqüència, en compliment del deure de coordinació entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i del Defensor del Poble d'Espanya, recollit en l'art. 2.2 de la repetida Llei 36/1985, esta institució respectava la decisió del Defensor del Poble en el sentit de considerar que el control de l'actuació de RTVV havia de ser realitzat per la Comissió Permanent no Legislativa de Control de l'Actuació de Radiotelevisió Valenciana existent en les Corts Valencianes, tal com també ho ordena l'art. 182 del Reglament de les Corts, aprovat per Acord de data 18 de desembre de 2006.

Continuant amb esta qüestió, vam efectuar un estudi comparatiu de tota la legislació estatal i d'altres comunitats autònomes per comprovar a qui s'atribuïx el control de l'actuació de la ràdio i televisió pública, i hi vam constatar que este control sempre correspon al Parlament, a través d'una comissió permanent específica.

Tot i ser això cert, no ho era menys que la importància del dret fonamental de les persones a rebre informació veraç per part dels mitjans de comunicació públics justificava que el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts per a vetlar per la protecció dels drets fonamentals a la Comunitat Valenciana, no romanguera callat i impassible i es pronunciara amb absolut respecte a les actuacions efectuades o que poguera realitzar la Comissió Permanent no Legislativa de Control de l'Actuació de RTVV.

Referent a això, l'art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, modificat per Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, encomana al Síndic de Greuges la protecció, sense cap exclusió, de “tots” els drets i llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i en el títol II d'este Estatut, entre els quals es troba el dret a comunicar o rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió —art. 20.1.d) de la Constitució i art. 8 de l'Estatut d'autonomia.

La voluntat d'esta institució era cridar l'atenció a tots els grups polítics amb representació en la Comissió Parlamentària de Control i en el Consell d'Administració de RTVV sobre la importància de seguir treballant conjuntament, braç a braç, en la protecció del dret fonamental de les persones a rebre informació veraç per qualsevol mitjà de difusió.

Una vegada establert això anterior, esta institució volia deixar constància del paper essencial que els mitjans de comunicació social exercixen en les societats democràtiques com a via de formació de l'opinió pública i salvaguarda del pluralisme polític.

Esta importància va trobar reflex en el nostre estat de dret, no solament en la configuració del dret a comunicar i rebre informació veraç per qualsevol mitjà de difusió, com a dret fonamental regulat en l'article 20.1.d) de la nostra Constitució, sinó també en nombrosos pronunciaments del nostre Tribunal Constitucional (entre d'altres en les sentències 206/1990, de 17 de desembre [RTC 1990, 206], 104/1986, de 17 de juliol [RTC 1986, 104] i 12/1982, de 31 de març [RTC 1990, 12]) en els quals es va ressaltar la funció dels mitjans de comunicació social com a instrument imprescindible per a la formació d'una opinió pública lliure, sense la qual, en paraules del nostre alt tribunal, no hi ha ni societat lliure ni sobirania popular.

Així mateix, la Unió Europea segueix treballant en favor del pluralisme en els mitjans i de la llibertat d'informació, consagrat en l'apartat 2 de l'article 11 de la Carta Europea de Drets Fonamentals, en què s'afirma que “(...) es respecten la llibertat dels mitjans de comunicació i el seu pluralisme”.

Ningú no discutix que totes les radiotelevisions públiques exercixen una funció fonamental en l'àmbit públic i que, per tant, no poden deixar de treballar per a assolir, dia a dia, la consecució dels següents objectius principals:

a) garantir una informació imparcial i completament independent, ja es tracte de noticiaris o de programes de fons, capaç d'aconseguir la confiança del públic;

b) exercir una funció rellevant en l'animació del debat públic, indispensable per al bon funcionament de la democràcia, i oferir a tots els grups i organitzacions de la societat un fòrum en el qual puguen debatre.

La Unió Europea ha demanat reiteradament als estats membres que garantisquen la independència de les cadenes de ràdio i televisió públiques quant a ingerències polítiques i econòmiques a través de la creació de les estructures adequades, com òrgans pluralistes o altres òrgans independents.

En esta mateixa línia, els representants de la Intersindical Valenciana van sol·licitar la mediació del Síndic de Greuges, tant en l'entrevista mantinguda el 9 de novembre com en sengles escrits posteriors presentats en la institució, amb l'objecte d'assolir la reactivació del Comitè de Redacció previst en el Conveni Col·lectiu de RTVV —actualment, pel que sembla, sense funcionament—, com també la creació i posada en marxa del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana, com a mecanismes eficaços per a reforçar la protecció del dret fonamental de les persones a comunicar i rebre informació veraç per qualsevol mitjà de difusió.

En efecte, el Comitè de Redacció previst en el Conveni Col·lectiu de RTVV, que va funcionar al moment oportú i que, segons sembla, feia temps que no es convocava, està configurat com l'òrgan de representació professional de la Redacció i exercix funcions de mediació entre esta i l'empresa respecte de les consultes, iniciatives i conflictes que hagen sorgit en la Redacció sobre qüestions professionals.

El Comitè de Redacció té com a funció avaluar l'adequació dels diversos programes de contingut informatiu al pluralisme polític, suggerir i plantejar iniciatives a la direcció amb vista a crear, potenciar o modificar determinades línies de la programació informativa.

Per altra banda, l'art. 56.3 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, modificat per Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, preveu la creació del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana, en els següents termes:

“(...) Per llei de les Corts, aprovada per majoria de tres cinquenes parts, es crearà el Consell de l'Audiovisual de la Comunitat Valenciana, que vetlarà pel respecte dels drets, llibertats i valors constitucionals i estatutaris en l'àmbit de la comunicació i els mitjans audiovisuals a la Comunitat Valenciana (...)”.

Quant a la seua composició, nomenament, funcions i estatut dels seus membres, igualment caldrà ajustar-se al que dispose la llei.

Així mateix, també es troba prevista la seua creació en l'art. 5 de la Llei valenciana 1/2006, de 19 d'abril, del sector audiovisual.

Cal destacar que no és fàcil posar en marxa el Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana. La seua llei de creació exigiria una majoria qualificada de les tres cinquenes parts dels diputats, fet que demostra la importància d'assolir un elevat grau de consens entre tots els partits polítics amb representació en les Corts.

No és casual que esta mateixa majoria qualificada s'exigisca perquè les Corts Valencianes puguen triar, en cada legislatura, els onze membres del Consell d'Administració de l'entitat RTVV (art. 5.1 de la Llei 7/1984, de 4 de juliol, de creació de l'entitat pública Radiotelevisió Valenciana i regulació dels servicis de radiodifusió i televisió de la Generalitat).

Això vol dir que tant l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, com la legislació reguladora de RTVV volen incrementar la legitimitat democràtica de la gestió de la ràdio i televisió pública valenciana i exigeixen importants majories qualificades.

Esta institució considerava que totes les decisions concernents al funcionament de l'entitat RTVV havien d'estar precedides del major consens possible entre tots els grups polítics amb representació parlamentària que havien triat els onze membres del Consell d'administració.

Per això, vam entendre convenient dirigir les recomanacions contingudes en la present resolució a este òrgan col·legiat, no solament perquè ostentava les competències més importants i que són objecte de la queixa (art. 7 de la Llei 7/1984), sinó perquè consideràvem que tots els grups polítics, com que havien designat els membres del Consell d'administració, eren responsables del millor o pitjor funcionament de RTVV.

En efecte, des d'esta institució volíem remarcar la responsabilitat i implicació de tots els grups polítics amb representació parlamentària en el funcionament de RTVV, ja que tots han triat els membres del Consell d'administració i estan representats en la Comissió Permanent no Legislativa de Control de l'Actuació de Radiotelevisió Valenciana i les seues Societats en les Corts Valencianes.

En virtut de tot el que hem exposat, i atenent a les consideracions exposades per a la defensa i l'efectivitat dels drets i de les llibertats compresos en els títols I de la Constitució —arts. 20.1d) i 35— i de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana —art. 8—, de conformitat amb el que disposen els arts. 12.1c) i 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, vam efectuar al Consell d'Administració de RTVV, com a òrgan col·legiat de representació parlamentària, les següents recomanacions:

1a. Extremer els esforços perquè en el conjunt de les produccions audiovisuals i programacions de RTVV s'assegurara la lliure expressió de la pluralitat social, cultural, ideològica i política existent en la societat valenciana, i que igualment garantira la lliure formació de l'opinió pública, i tot això sense perjudicar i respectant absolutament les actuacions efectuades o que poguera realitzar la Comissió Permanent de les Corts Valencianes no Legislativa de Control de l'Actuació de Radiotelevisió Valenciana i les seues Societats.

2a. Impulsar la reactivació i el funcionament ordinari del Comitè de Redacció, previst en el Conveni Col·lectiu de RTVV com a instrument per a avaluar l'adequació dels diversos programes de contingut informatiu al pluralisme polític.

3a. Promoure la creació i posada en marxa del Consell Audiovisual de la Comunitat Valenciana, al qual l'art. 56.3 de l'Estatut d'autonomia encomana vetlar pel respecte dels drets, llibertats i valors constitucionals i estatutaris en l'àmbit de la comunicació i els mitjans audiovisuals a la Comunitat Valenciana.

4a. Instar els òrgans corresponents perquè adopten les mesures adequades a fi de donar satisfacció a les següents reivindicacions laborals dels treballadors de RTVV:

- L'escassa utilització de la contractació indefinida davant de la temporal.
- El retard en el pagament d'endarreriments i increments retributius.
- Insistir davant la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació per a assolir la publicació del conveni col·lectiu.

I tot això, sense perjudici de la competència dels jutjats i tribunals de la jurisdicció social per a resoldre les qüestions litigioses en matèria de drets i obligacions derivats de contracte de treball, conflictes col·lectius i convenis laborals.

Finalment, RTVV ens va informar que acceptava les recomanacions realitzades des d'esta institució, i ens va agrair el suport per a la millora del servei públic que prestava el grup RTVV.

10. Cultura

En la queixa núm. 082424, l'autor ens exposava l'incompliment per part de l'Ajuntament d'Alacant de la Llei 55/2007, de 28 de desembre, del cinema, per la qual s'obliga les administracions públiques que efectuen projeccions cinematogràfiques de caràcter gratuït o amb preu simbòlic que no incloguen en la programació pel·lícules d'una antiguitat inferior a 12 mesos des de la seua estrena en sales d'exhibició, llevat de casos en què, des de les entitats representatives dels exhibidors cinematogràfics i del sector videogràfic, es comuniquen a estes administracions que no existix un perjudici en la seua activitat comercial.

Amb l'objecte de contrastar estos fets, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament d'Alacant, el qual, a través de la Regidoria de Comerç, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“La programació es va fer pública per l'Ajuntament a través d'una roda de premsa als mitjans de comunicació el dia 6 de juny. Les projeccions van començar el 12 de juliol i en cap moment i des de cap instància se'ns va advertir de l'existència de la prohibició continguda en l'apartat 4 de l'art. 15 de la Llei del cinema que afectava la pel·lícula *El Orfanato*.

El seu coneixement va ser a posteriori de la projecció, a través de l'escrit del Ministeri de Cultura-Institut de la Cinematografia i de les Arts Audiovisuals en el qual s'informava a l'Ajuntament de la necessitat de tenir en compte este requisit legal abans d'elaborar la programació.

Entenem que el desconeixement no eximix del compliment de la norma, però cal entendre que és una prohibició nova i molt específica, de la qual no s'ha fet difusió entre les administracions públiques locals que no són professionals del sector cinematogràfic, sinó que hi participen de manera puntual. A més afavorix el seu desconeixement, tot i que no l'excusa, la recent entrada en vigor de la llei que, llevat d'este apartat, té una escassa aplicació en l'habitual quefer administratiu local. Si a això afegim que la distribució no cedix els drets per a la seua exhibició, difícilment podríem especular sobre un possible incompliment normatiu”.

Concloguérem la investigació quan l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que es respectara i es complira el contingut de l'art. 15.4 de la Llei 55/2007, de 28 de desembre, del cinema, a saber:

“Les administracions públiques que efectuen projeccions cinematogràfiques de caràcter gratuït o amb preu simbòlic no hauran d'incloure en la seua programació pel·lícules d'una antiguitat inferior a 12 mesos des de la seua estrena en sales d'exhibició, llevat dels casos en què, des de les entitats representatives dels exhibidors cinematogràfics i del sector videogràfic, es comuniquen a estes administracions que no existix un perjudici per a la seua activitat comercial.”

11. Transports

La falta de descompte en el preu del bitllet per als menors entre 6 i 13 anys, tant en els autobusos municipals (EMT), com en el metro (METROVALÈNCIA), va ser l'objectiu de la queixa núm. 081780.

Una vegada examinats els informes rebuts de l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) i de l'Ajuntament de València, vam comprovar que el motiu de la queixa era, substancialment, el preu que han de pagar els xiquets i les xiquetes d'edats compreses entre els 6 i els 13 anys, tant en els autobusos municipals, com en el metro de València, ja que no s'acullen a cap tipus de descompte en el servei de transport públic a la ciutat de València.

En esta franja d'edat, els xiquets han d'abonar el bitllet ordinari d'autobús al mateix preu que qualsevol adult, mentre que fins als cinc anys els xiquets viatgen gratis, i a partir dels 14 anys es poden beneficiar d'un 25% de descompte.

Una vegada consultades les pàgines web de transports urbans d'altres ciutats d'Espanya i de capitals de la Unió Europea, vam observar que en moltes ciutats és gratuït per als menors de 18 anys i en d'altres tenen descomptes importants.

Sens dubte, un dels aspectes més importants de l'educació viària és el foment de l'ús del transport públic entre la població més jove. Tot això, sense perjudicar els enormes avantatges mediambientals que comporta este ús.

Efectivament, vam considerar que l'ús del transport públic col·lectiu contribuïx a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans i de les ciutadanes, com també el fet que hi haja menys contaminació i soroll.

Per això, sense perjudici dels criteris d'organització administrativa, enteníem que, des dels poders públics, cal promoure l'ús del transport públic col·lectiu entre la població més jove per a crear l'hàbit des del principi.

En este sentit, vam suggerir a l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Infraestructures i Transport (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) que, en l'àmbit de les seues competències, orientaren les seues actuacions a fomentar l'ús del transport públic col·lectiu entre els joves d'edats compreses entre els 6 i els 13 anys, i en estos termes, valoraren la possibilitat de reduir les tarifes que ells paguen.

Finalment, tant l'Ajuntament de València com la Conselleria d'Infraestructures i Transport van acceptar el suggeriment dictat des d'esta institució.

Respecte de la queixa de l'any passat que es trobava en tramitació, la núm. 082016, va ser presentada per un ciutadà que adjuntava plecs de signatures de molts altres, i atés que la temàtica era anàloga, la vam acumular a la núm. 082287 i núm. 082674, en les quals s'exposaven els següents fets:

“Que la freqüència de passada dels trens del metro a València és de 15 minuts els dies feiners i de 20 els festius, quan a Madrid i Barcelona és de 3 minuts. De la mateixa manera, l'últim servici és a les 22.30 hores, quan a Madrid i Barcelona és a la 1 de la matinada. Tampoc, segons l'interessat, existix servici nocturn els caps de setmana i vespres de festius amb la finalitat de garantir la seguretat dels joves que acudixen a activitats d'oci”.

Una vegada conclosa la investigació, vam tancar l'expedient de queixa a la vista del que havia informat la Conselleria d'Infraestructures i Transport (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, FGV):

“(…) les freqüències de passada de les circulacions ferroviàries/tramviàries de les línies de l'entitat són molt variades, i estan d'acord amb els diversos trams en què es pot dividir la xarxa ferroviària/tramviària, ja que l'explotació comercial que es realitza per FGV és una combinació de trens de rodalia, amb uns trajectes de fins a 72 quilòmetres de recorregut (per exemple el trajecte Bétera-Vilanova de Castelló), i un servici metropolità que abasta la ciutat de València i poblacions situades en la seua àrea metropolitana (...) entenem que este tipus d'explotació comercial portada a terme per FGV no pot comparar-se de cap manera amb les explotacions realitzades en altres ciutats, tipus Madrid o Barcelona, ja que tant les circulacions realitzades per Metro de Madrid com les efectuades per Metro Barcelona se circumscriuen a les pròpies ciutats i les seues àrees metropolitanes més properes, i no arriben de cap manera a localitats tan allunyades com és el cas de FGV (...) que si bé no existix un servici regular nocturn a part de l'expressat anteriorment, sí que hi ha la prestació de servicis especials amb motius de diferents esdeveniments (partits de futbol, castells de focs d'artifici, concerts de música, etc.), i així mateix es presta en les línies de València un servici ininterromput durant la setmana fallera (...) respecte de la possibilitat d'implantar un servici nocturn en les línies de València que, després de l'anàlisi i valoració dels estudis realitzats per a la possible posada en funcionament d'un servici similar a l'implantat en la línia Alacant-Dénia, no va ser considerat convenient atenent, entre altres variables, a la configuració, d'una banda de les diferents línies operades per esta entitat, i d'una altra banda, a la ubicació dels centres d'oci en la província de València (...)”.

Finalment, l'entitat FGV informava, en relació amb les inversions realitzades en els cinc últims anys, que “(...) s'ha licitat l'adquisició de material mòbil per un import total de 698 milions d'euros per a modernitzar i renovar el parc mòbil que prestava servici en FGV (...)”.

IX. ÚS DEL VALENCIÀ

1. Introducció

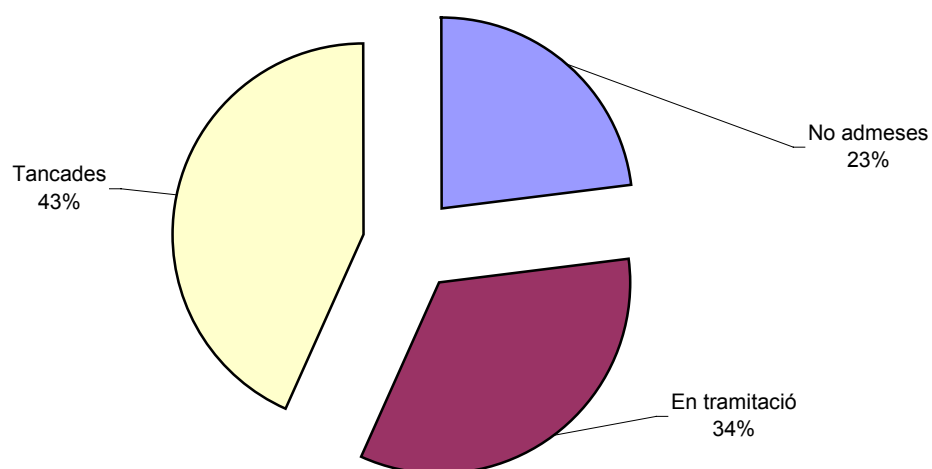
Les queixes presentades en l'any 2009 relatives a l'ús del valencià han estat 74, una xifra una mica més baixa de les 119 queixes formulades en 2008 i les 96 rebudes en 2007.

Els expedients tramitats enguany, igual que en anys precedents, es referixen a la discriminació del valencià, ja siga en els continguts de nombroses pàgines web oficials —sovint exclusivament en castellà—, la retolació de servicis i vies públiques o els formularis, impresos i models oficials que emeten les administracions públiques. També hi ha hagut queixes, tot i que en menor mesura, determinades per la pretensió que l'Administració Pública Valenciana tinga en compte el dret de les persones a dirigir-se i relacionar-se en valencià, i per l'exigència que, en els servicis públics, els treballadors dedicats a l'atenció al públic tinguen prou coneixements de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.

2. Ús del valencià en xifres

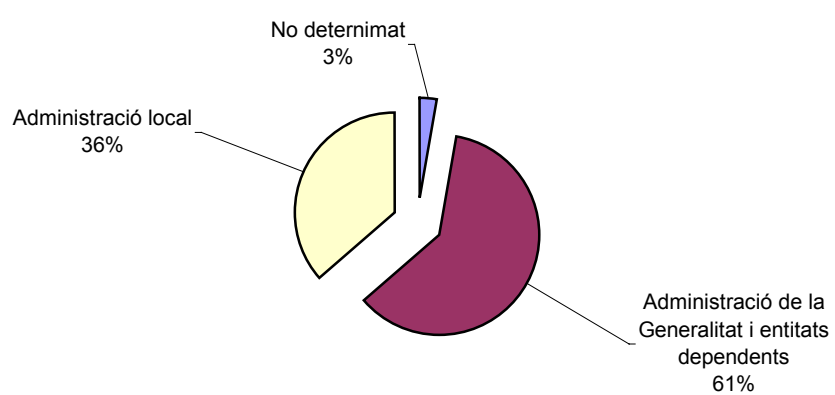
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	17	22,97%
En tramitació	25	33,78%
♦ En tràmit normal	25	33,78%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	32	43,24%
♦ Per solució	7	9,46%
♦ Se solucionarà	5	6,76%
♦ Actuació administrativa correcta	11	14,86%
♦ Altres motius	0	0,00%
♦ Resolucions	9	12,16%
• Acceptades	9	12,16%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	74	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de l'Ús del Valencià	Queixes
Administració de la Generalitat i entitats dependents	45
Administració local	27
No determinat	2
Total Àrea de l'Ús del Valencià	74



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

Esta institució insta tant l'Administració autonòmica com la local, i les corporacions i institucions públiques que en depenen, perquè revisen els continguts de les respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

Al llarg del present any 2009 hem dirigit nombroses recomanacions a l'Administració pública perquè adopten les mesures necessàries i pressupostàries per a adaptar els continguts de les pàgines web al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, tot i ser conscients de l'esforç econòmic que implica per als petits ajuntaments.

Així, per exemple, en les queixes núm. 083712, 083714, 083715, 083717, 083725 i 090161 es denunciava l'exclusió del valencià en les pàgines web de diverses conselleries de la Generalitat Valenciana.

Una vegada conculsa la nostra investigació, vam recordar l'obligació de les administracions públiques d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb les persones, i de facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat de les dues llengües, tal com estableixen la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia i la Llei 4/1983 d'ús i ensenyament del valencià; una cooficialitat que, entenem, ha de quedar palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i cal bandejar qualsevol tipus de discriminació.

En les nostres recomanacions insistim a assenyalar que l'exclusió del valencià en les pàgines web oficials contradiu, així mateix, els criteris d'ús del valencià en l'àmbit administratiu de la Generalitat, aprovats a Ares del Maestrat l'1 d'octubre de 2003, que indiquen que els fullets informatius, pàgines web, anuncis i revistes, hauran de fer-se principalment en valencià.

També ens hem dirigit amb els mateixos pronunciaments als ajuntaments. Així, per exemple, l'Ajuntament de Benifaió, en la queixa núm. 083719, va acceptar el suggeriment que li vam dirigir perquè adoptara les mesures necessàries amb la finalitat que la pàgina web municipal poguera ser visitada també en valencià, i ens va remetre un informe en el qual ens indicava que el cost econòmic per a una pàgina web bilingüe era molt superior a la creació d'una pàgina web en una sola llengua, però que des de la Comissió de Modernització de l'Administració era una iniciativa que ja estaven posant en marxa, si bé, a causa de la crisi econòmica consideraven necessària l'ajuda d'altres administracions per a dur a terme les exigències de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.

En idèntics termes ens vam dirigir a l'Ajuntament de la Pobla del Duc, en la queixa núm. 082398, el qual també va acceptar la nostra recomanació.

Per altra banda, l'Ajuntament d'Alacant ens va informar, amb motiu de la queixa núm. 082410, que estava immers en un projecte de canvi de les seues estructures de comunicació a través d'Internet i d'altres canals d'informació, tot partint de les premisses de cooficialitat lingüística.

D'altra banda, en el moment de redactar este Informe anual, no ha tingut entrada en esta institució cap escrit de la Diputació Provincial de Castelló en el qual ens manifeste si accepta o no la recomanació que li vam dirigir després de concloure la tramitació ordinària de la queixa núm. 091920.

En esta queixa, la diputada de Comunicacions i Relacions Institucionals de la Diputació de Castelló ens va informar que, efectivament, havien detectat l'absència del valencià en algunes seccions concretes, a pesar de les reiterades instruccions a les caps de servici perquè tota la informació fóra traslladada a la web després de la seua traducció corresponent.

En les queixes núm. 090610 i 092611, acumulades perquè tenien un contingut idèntic, els promotors respectius comunicaven que nombroses pàgines web de la Universitat d'Alacant no tenien versió en valencià.

La institució universitària ens va informar que existix una resolució de Gerència sobre el manteniment de les pàgines web oficials de la Universitat d'Alacant en les dues llengües cooficials, i que des d'aquella Gerència s'havia desenvolupat un pla de productivitat que tenia com a objectiu, sent fidel als seus principis i a través de la incorporació d'un gestor de continguts, crear una web bilingüe disponible directament des del navegador i sense necessitat d'enllaços externs, i després de dos anys de desenvolupament, havia començat la migració progressiva de la web al nou sistema.

Tenint en compte tot el que hem exposat, considerarem acceptats els arguments exposats i vam concloure la nostra intervenció.

D'altra banda, l'expedient de queixa núm. 091963, relatiu a la discriminació del valencià en la pàgina web del Museu de Belles Arts de València, es va tancar quan la Conselleria de Cultura i Esport ens va informar que, tot coincidint amb la celebració del Dia Internacional del Museu, s'estava dissenyant una pàgina web nova plurilingüe, valencià, castellà i anglés, a fi de donar una projecció internacional als seus continguts a través de la xarxa.

La comunicació rebuda de l'Institut Valencià de l'Exportació, IVEX, informava que este organisme disposava d'una versió bilingüe en la web, i això va determinar el tancament de la queixa núm. 083727, com també la núm. 083838, relativa a la pàgina web de la Ciutat de les Arts i de les Ciències SA, i la queixa núm. 091411, en la qual el promotor denunciava la inexistència de versió en valencià de la pàgina www.cinemajove.com de la Conselleria de Cultura i Esport, en haver acceptat els arguments esgrimits per esta Conselleria.

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

Les queixes núm. 083614 i 090986 es referien a la retolació, exclusivament en castellà, d'un edifici municipal de la ciutat d'Alacant. Ens vam dirigir al consistori amb una recomanació perquè, dins el marc de les seues competències i en futurs treballs de retolació d'instal·lacions i oficines municipals, activara els mecanismes necessaris perquè el valencià figurara en aquells amb caràcter preferent, tenint en compte que el criteri general d'ús de les llengües oficials de la Comunitat Valenciana en la senyalització de vies i servicis públics ha d'atendre al predomini lingüístic establert en el Títol V de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, que també establix que, quan per mandat legal es requerira la senyalització en les dues llengües, caldrà donar prioritat a una llengua o a una altra segons el predomini lingüístic del territori en què se situa el senyal, per la qual cosa, en conseqüència, i de conformitat amb l'article 35 de la citada Llei d'ús i ensenyament del valencià, Alacant és territori de predomini lingüístic valencià.

Per una altra banda, la Conselleria de Sanitat va acceptar la recomanació que li vam dirigir després de finalitzar la tramitació de la queixa núm. 081483, en la qual novament tractàvem l'exclusió del valencià de la retolació de servicis públics, en este cas, en els ambulatoris de Torrent i Paiporta.

La queixa núm. 091420 tenia la mateixa pretensió, i vam comunicar a l'interessat que no havíem deduït una actuació pública irregular de l'Ajuntament de Calp que justificara la nostra intervenció, atesa la impossibilitat que el consistori haguera dut a terme la retolació viària del municipi, perquè havia passat molt poc de temps des que s'havia aprovat el canvi de la denominació del municipi *Calpe/Calp*. Així mateix, este canvi estava pendent de resolució per la Direcció General de Cohesió Territorial de la Conselleria de Presidència i de la pertinent publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

5. Altres aspectes de l'ús del valencià

El nucli central de les queixes núm. 081229 i 081354 estava determinat per la disconformitat dels seus promotors amb la denominació *País Valencià* inclosa en una campanya institucional finançada per l'Ajuntament d'Albal, al qual vam dirigir una recomanació perquè, en totes les campanyes institucionals que portaren a terme finançades amb fons públics, totalment o parcialment, s'emprara la denominació *Comunitat Valenciana* i no *País Valencià*, ja que l'article 1 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol (DOGV núm. 74, de 15 de juliol) i la seua modificació posterior, Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, establixen taxativament que:

“(...) el poble valencià, històricament organitzat com a Regne de València, es constituïx en comunitat autònoma dins de la unitat de la nació espanyola com a expressió de la seua identitat diferenciada com a nacionalitat històrica i en

l'exercici d'autogovern que la Constitució espanyola reconeix a tota nacionalitat amb la denominació de Comunitat Valenciana (...)"

En conseqüència, *Comunitat Valenciana* és el terme que ha d'adoptar-se en el marc institucional. La nostra recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament d'Albal.

D'altra banda, els pares d'una alumna matriculada en un programa d'educació bilingüe, concretament el denominat PEV, en un col·legi públic de València, exigien, en la queixa núm. 091574, que totes les comunicacions que el centre docent els remetera, inclosos els butlletins de qualificacions de la seua filla, estigueren redactats en valencià; esta petició, malgrat la seua reiteració verbalment i per escrit, havia estat ignorada pel centre docent en qüestió.

La Conselleria d'Educació ens va traslladar el dictamen emés a este efecte per la Direcció General d'Innovació Tecnològica Educativa, del qual es despenia que l'aplicació informàtica ITACA permet la visualització i impressió de llistats, informes, actes, butlletins, estadístiques, etc. i la utilització de les dues llengües cooficials en la nostra Comunitat. Els usuaris d'este programa (director, secretari, etc.) poden canviar l'idioma en qualsevol moment; els butlletins de qualificacions i qualsevol altre document es pot imprimir tant en valencià com en castellà, ja que és l'usuari qui decidix en quin idioma s'imprimix cada document.

No obstant això anterior, i tot i considerar acceptats els arguments de l'Administració educativa, vam resoldre l'expedient emparant-nos en l'article 1 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, Llei d'ús i ensenyament del valencià, que estableix que, dins l'àmbit de les relacions oficials, el principi general de no-discriminació per motius lingüístics es concreta en el dret que té cada persona de triar en quina llengua vol comunicar-se amb l'Administració, en les actuacions iniciades a instància de part; i en les actuacions iniciades d'ofici, la persona té el dret d'elegir en quina llengua vol rebre les comunicacions, independentment de la llengua en què s'haja iniciat el procediment.

Este mandat es reitera en l'àmbit estatal, en l'article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sobre la llengua que cal emprar en la tramitació dels procediments administratius.

Partint d'estos fonaments legals, resultava evident el dret que assistia l'autor de la queixa. Per això, des d'este punt de vista, la realització de comunicacions exclusivament en castellà quan l'interessat havia manifestat la seua voluntat que foren en valencià, enteníem que era una limitació del dret reconegut als ciutadans i, per tant, una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització lingüística. La nostra recomanació va ser acceptada per la Conselleria d'Educació.

Finalment, en la queixa núm. 091139, vam emetre un pronunciament idèntic, ja que s'hi denunciava que en un centre docent sostingut amb fons públics s'havia adoptat la decisió de remetre a tots els pares d'alumnes les notes informatives exclusivament en

castellà, i esta circumstància era considerada per la interessada una vulneració de la cooficialitat lingüística.

La Direcció Territorial d'Educació d'Alacant ens va remetre una còpia de les instruccions dirigides al centre docent afectat perquè els escrits que es generaren en l'àmbit escolar, pedagògic, administratiu i de convivència foren redactats en les dues llengües cooficials i que, en cas que tingueren pàgina web pròpia, s'hi possibilitara l'accés en ambdues llengües també; esta circumstància va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient, ja que es van acceptar els pronunciaments d'esta institució.

X. IGUALTAT

En l'Àrea d'Igualtat s'han formulat davant el Síndic de Greuges, en l'any 2009, un total de 31 queixes, referents a la matèria de drets de gènere, a la qual caldria sumar una queixa d'ofici sobre la Casa d'Acollida El Campanar, de València, de la qual hem donat compte en l'apartat del present Informe dedicat a les queixes d'ofici.

A continuació esmentarem les queixes més significatives tramitades en este àmbit, les quals passem a detallar.

En el capítol I, “Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats”, ens hem referit a la situació de pobresa i exclusió social que experimenten determinades persones per pertànyer a grups concrets i, com hem manifestat, entre estos col·lectius les dones patixen una situació de pobresa i una major exclusió que els homes.

La queixa núm. 090940 fa referència a la situació que patia una dona amb fills a càrrec, qui, a causa de la seua situació de precarietat econòmica, va sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social la renda garantida de ciutadania.

De l'esmentat escrit de queixa vam demanar un informe a la Conselleria, la qual ens el va remetre i en vam donar trasllat a la interessada, però no va presentar al·legacions.

Doncs bé, si entrem en el fons de la qüestió, hem d'assenyalar que la Llei de renda garantida 9/2007, de la Comunitat Valenciana, té com a finalitat atendre persones o col·lectius amb grans dificultats econòmiques i sovint en situació d'exclusió social. Així, entre d'altres, hi ha famílies monoparentals, generalment integrades per dones amb fills al seu càrrec, el que comunament es coneix com feminització de la pobresa, com és el cas que ens ocupa.

En els últims anys este fenomen s'ha agreujat, perquè en la majoria de llars monoparentals on la dona és cap de família, hi ha més probabilitats que siga pobra que la resta de llars.

Per això no és estrany que un dels destinataris a qui es dirigix esta llei siguen les dones amb fills a càrrec, entre d'altres.

El legislador constituent va introduir en el text constitucional el dret fonamental a la no-discriminació, en establir en l'article 14 la igualtat dels ciutadans davant la llei, i va imposar als poders públics el deure de promoure les condicions perquè la llibertat i igualtat dels individus i dels grups en què s'integren siguen reals i efectius, i que es remoguen els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, i que faciliten la participació dels ciutadans i ciutadanes en la vida política, econòmica cultural i social.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix les competències que corresponen a la Generalitat. Entre estes, les de promoure les condicions perquè els drets socials dels ciutadans i ciutadanes valencians siguen objectiu d'una aplicació real i efectiva, i de la mateixa manera estableix com un dels principals àmbits d'actuació la defensa integral de la família.

Així mateix, l'Estatut assenyala explícitament en l'art. 15 que, amb la finalitat de combatre la pobresa i facilitar la inserció social, la Generalitat garantirà el dret de les persones en estat de necessitat a la solidaritat i a una renda de ciutadania en els termes previstos en la llei.

Sobre la base d'això, la Llei 9/2007, de 12 de març, de renda garantida de ciutadania, és fruit del desenvolupament dels textos esmentats i consistix, tal com diu en el seu preàmbul, en l'assoliment d'un nivell suficient de benestar de tots els ciutadans i ciutadanes que garantisca les condicions mínimes necessàries per a l'existència d'una igualtat en sentit material, mes enllà de les meres declaracions formals de drets. Este nivell de benestar ha de ser la síntesi de diversos factors conjugats: treball, habitatge digne, rendes familiars i protecció social, entre d'altres.

Per això, la renda garantida de ciutadania es configura com un dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís de les persones destinatàries de promoure de manera activa la seua inserció i la finalitat de la qual és prestar un suport econòmic que permeta afavorir la inserció sociolaboral de les persones que no tenen prou recursos per a mantenir un

adequat benestar personal i familiar, atenent als principis d'igualtat, solidaritat i subsidiarietat.

És evident que els terminis per a resoldre este tipus d'ajuda han de ser tan curts com siga possible, perquè, en un altre cas, la Llei perdria el sentit per al qual va ser creada, que és pal·liar la situació de necessitat extrema que patixen els ciutadans i les ciutadanes que es veuen en algun moment de la seua vida sense mitjans de subsistència, i la quantia de la qual ha de ser proporcional als recursos econòmics i a les càrregues familiars de la persona beneficiària.

L'art. 25 de la Llei de renda garantida estableix que “(...) el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució és de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud (...)”.

En virtut del que hem exposat, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que resolguera expressament la sol·licitud presentada per la interessada i que, en situacions com les analitzades anteriorment, resolguera, dins els terminis legalment establits en la Llei, la sol·licitud de renda garantida de ciutadania.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la corresponent contestació de la Conselleria sobre si accepta o no la nostra recomanació.

En un altre sentit, hem d'assenyalar que en matèria de dret de gènere no considerem adequat dividir les queixes en grups o blocs, ja que el dret de gènere no es pot partir o dividir per matèries, perquè la no-discriminació és un concepte transversal a totes. No obstant això, farem al·lusió als continguts de les queixes.

Com en anys anteriors, han entrat en esta institució diverses queixes referents a la utilització d'un llenguatge sexista.

El llenguatge és determinant com a agent de socialització, mitjançant el qual aprenem i adquirim valors, actituds i comportaments, que tenen el seu reflex en tots els àmbits en què ens movem: relacions familiars i socials, àmbit laboral, oci, etc.

A través del llenguatge, en definitiva, adquirim la nostra pròpia identitat i tenim consciència del que ens envolta. Fer un ús del llenguatge que ni oculte ni denigre les dones, un ús que tinga en compte la perspectiva de gènere, és englobar a totes les persones.

1. Ús d'un llenguatge sexista

Es van presentar diverses queixes sobre la utilització d'un llenguatge sexista en les pàgines web de les Conselleries de la Generalitat, les quals van donar lloc a les queixes núm. 091709, 091701, 091711, 091712, 091713, 091714, 091715, 091716, 091717, 091718 i 091719.

En les esmentades queixes s'exposava que la lluita contra la desigualtat entre homes i dones va ser una de les prioritats anunciades pel govern autonòmic, que va aprovar la Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre homes i dones. Un pas important en este sentit és l'ús d'un llenguatge no discriminatori, tal com es preveu en l'article 48 de la llei esmentada.

Els autors de les queixes denunciaven que en totes les pàgines web de les conselleries de la Generalitat s'empria un llenguatge sexista totalment contrari al que s'establix en les normes esmentades i allunyades de l'esperit no discriminatori de l'Administració autonòmica.

Cadascuna de les conselleries ens va remetre l'informe sol·licitat i, en línies generals, ens indicaven que admetien les observacions que els havíem fet i que canviarien els termes que pogueren contenir un ús sexista del llenguatge.

2. Punts de trobada

Tal com ha succeït en anys anteriors, el tema dels punts de trobada ha generat diverses queixes per part de les seues usuàries i usuaris, que s'han queixat, sobretot, del tracte rebut pel personal adscrits a estos, com també dels informes que van emetre.

Com hem manifestat en algunes queixes que assenyalarem a continuació, hem de fer una petita reflexió sobre estos centres, si realment volem que siguen un espai neutral i idoni que afavorisca i faça possible el manteniment de les relacions del menor amb la seua família, quan en un procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput o bé és de compliment difícil o conflictiu. Per això, hem de crear la confiança suficient perquè estos centres no esdevinguen un lloc de patiment i incomprensió afegits —si és que és possible patir més encara— al sofriment que les persones usuàries ja experimenten amb motiu de la conflictivitat familiar.

En este sentit, vam resoldre l'any passat la queixa núm. 082154, en la qual es denunciaven irregularitats i incidències en el Punt de Trobada Familiar de València, adscrit a l'Àrea de Benestar Social d'este ajuntament.

Manifestava que, com a usuària de punt de trobada, estava experimentant una sèrie d'actuacions per part de l'equip del centre que creaven situacions d'alt risc per a la seguretat, salut i integritat de la xiqueta, i que no havia obtingut resposta a les seues peticions realitzades des del 2006, verbalment i per escrit, i que per això va demanar al moment oportú ser rebuda per la coordinadora del centre; esta petició tampoc va obtenir resposta.

Davant això, i a causa del silenci del punt de trobada, va presentar un escrit en el Registre d'Entrada de la Junta Municipal de Trànsits de l'Ajuntament de València, amb data 21 de maig de 2008, però en data 30 de juny de 2008 no li havien contestat.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar a l'Ajuntament de València un informe sobre els fets al·legats per la promotora de la queixa, i especialment, sobre la demora en la contestació de la reclamació que la interessada hi va presentar. Quan vam rebre l'informe, en vam donar trasllat a la interessada perquè presentara al·legacions, en les quals manifestava, principalment, que no estava d'acord amb l'informe que havia enviat l'Administració.

Cal fer una reflexió sobre els punts de trobada, ja que per la matèria que tracten i que se circumscriu a les relacions familiars més pròximes, pares, mares, fills i filles menors d'edat, han derivat a estos centres com a conseqüència de resolucions judicials després de procediments de separació o divorci conflictius. Cal que el personal d'estos centres atenga les usuàries amb més celeritat i, també, no cal dir-ho, amb la sensibilitat necessària per a tractar assumptes en què les emocions i els conflictes familiars estan presents en la seua vida diària, i que afecten allò més estimat, que són les filles o fills.

Per això, no es correspon amb una actuació correcta de l'Administració que la interessada presentara diversos escrits per manifestar el seu malestar amb diverses actuacions del punt de trobada, i que este no li contestara en un temps el més breu possible; sinó que, a més a més, deixara passar més temps del que marca la legislació vigent.

En conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament de València que les actuacions que es duen a terme en el punt de trobada, a causa de la matèria de què es tracta i que se circumscriu a l'àmbit familiar, concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors, siguen fetes per professionals amb la preparació i qualificació suficient, que garantisquen en tot moment l'elaboració i supervisió de documents o acords de les persones usuàries del punt de trobada, amb la finalitat que no es produïsquen errors en matèria d'identificació i signatura de les persones titulars d'estos acords; així mateix, que els esmentats professionals coneguen la legalitat i importància dels documents que tenen encomanats o que, si escau, supervisen. I tot això, amb l'objectiu de protegir i vetlar per la seguretat de les persones menors que tenen sota la seua responsabilitat per resolució judicial.

D'altra banda, tenen l'obligació de tenir la màxima cura de la seua relació amb els progenitors i contestar amb la màxima celeritat als escrits que presenten, amb independència que mantinguen un diàleg fluït amb les persones usuàries.

Una altra queixa sobre els punts de trobada és la núm. 083062, que ha estat resolta enguany. La interessada relatava una sèrie d'irregularitats comeses en el Punt de Trobada Familiar de Gandia (d'ara endavant, PTF), i les concretava en diverses actuacions realitzades pel personal del centre pel que fa a ella i als seus dos fills menors, i ens demanava que adoptàrem les mesures escaients per a salvaguardar, no solament els seus fills, sinó també aquells que eren menors i que, després d'haver patit maltractament domèstic, ara patien maltractament institucional a través de professionals que practiquen l'intrusisme, donen als menors un tracte degradant, i fan actuacions o omissions que

posen en risc la salut i el benestar físic i emocional de les xiquetes i els xiquets, i emeten informes esbiaixats i lapidaris contra les persones que en tenim la custòdia.

Vam demanar un informe sobre esta queixa a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, la qual gestiona este centre a través d'una fundació.

Esta Conselleria ens va remetre un informe, del qual vam donar trasllat a la interessada, perquè realitzara les al·legacions corresponents, i així ho va fer, mitjançant un escrit en el qual substancialment manifestava la seua disconformitat amb l'informe.

L'assumpte que ens va plantejar la promotora de la queixa en què instava esta institució perquè adoptara mesures per a salvaguardar els seus fills davant els professionals que treballen en el PTF, venia derivat de la resolució judicial que obliga que les visites del pare amb els menors es facen al PTF. La major part de les irregularitats que relataven en la queixa havien estat denunciades al jutjat, i per això no vam poder investigar-les, a fi de garantir la independència judicial.

Hem de tenir present que esta institució, per raons legals, no pot entrar a valorar les sentències judicials, però tampoc pot qüestionar ni analitzar els informes tècnics realitzats pels professionals, ja que el Síndic de Greuges no té competència per a rebatre o analitzar informes psicològics o de peritatge que realitzen professionals en el seu àmbit de treball. Però, a més, en este cas concret, les qüestions que es plantegen han de dirimir-se en el jutjat i davant la fiscalia, a través del fiscal designat a este efecte, per a defensar i protegir els menors que té encomanats en els procediments judicials que tramiten.

No obstant això, hi ha una qüestió que no podíem obviar, i és la utilització de la síndrome d'alineació parental (d'ara endavant, SAP) per les professionals del PTF de Gandia, una síndrome a què es fa referència en este cas i que consta en l'expedient, en un escrit de data 22 de setembre de 2008, signat per la coordinadora del centre.

Sobre esta pretesa síndrome i la seua utilització per personal dels punts de trobada, hem de manifestar des d'esta institució que no és admissible que els professionals que treballen en estos centres, dependents de l'Administració, la utilitzen, i això perquè a pesar de la seua difusió i popularitat, la SAP no ha estat reconegut per cap associació professional ni científica, i ha estat rebutjada la seua inclusió en els dos grans sistemes de diagnòstic de salut mental, utilitzats arreu del món, el DSM-IV de l'Associació de Psiquiatria Americana, i l'ICE-10 de l'Organització Mundial de la Salut.

En este sentit s'ha pronunciat el Consell General del Poder Judicial (d'ara endavant, CGPJ) en la seua *Guia de criteris d'actuació judicial*, en què es recullen les conclusions d'un curs de formació sobre Valoració del Dany en les Víctimes de Violència de Gènere", i assenyala textualment:

“(…) La síndrome d'alienació parental no és una categoria clínica, ni en medicina ni en psicologia, per la qual cosa ha d'entendre's com a descripció

d'una situació caracteritzada per una sèrie de símptomes i conductes que no es corresponen amb una causa única”.

En els casos en què s'observen problemes de relació i rebuig dels fills i les filles envers el pare, la primera aproximació des d'un punt de vista científic ha de ser descartar situacions de violència i abordar-los com un problema d'adaptació o de relació del menor o del seu entorn familiar, i no com una patologia. Des d'esta perspectiva, l'abordatge terapèutic ha de centrar-se en l'ocupació de tècniques de mediació no coactives i basades en la manipulació intencionada de la mare (...).”

La creació de punts neutrals i transitoris per al desenvolupament de les visites és el recurs que s'està implantant, a fi de donar compliment a les resolucions judicials que afecten la comunicació entre menors i progenitor o progenitora que no en té la custòdia, en cas de relacions familiars en crisi.

No obstant això, es tracta d'un recurs que, precisament per la matèria que atén, ha d'estar constituït per personal amb una especialització i qualificació molt específica, que, en general, és deficient per a atendre cada nucli familiar de manera individualitzada.

Per tant, i atés que després d'una separació traumàtica el rebuig envers el pare pot estar causat per causes múltiples i diferents, tal com indica el CGPJ, hem de concloure que, de cap manera pot ser aplicable el “diagnòstic” (no científic) anomenat SAP per a argumentar el rebuig a un progenitor no custodi.

Per això, vam suggerir que en els punts de trobada els professionals no utilitzen l'anomenada síndrome d'alienació parental, ja que no està reconeguda ni avalada pels organismes internacionals corresponents, ja que el fet d'emprar-la és contrari a l'esperit de la Llei contra la violència de gènere i, sobretot, a la consideració i prudència que requereixen els menors en la valoració de les seues reaccions emocionals, sobretot si han patit la vivència de violència familiar i, en este sentit, l'extrema atenció a la Declaració Universal dels Drets de la Infància.

En ambdues queixes, les administracions corresponents, l'Ajuntament de València i la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, no han acceptat les nostres recomanacions, perquè entenen que no s'ajusten a l'actuació professional de les persones que treballen en estos punts de trobada, si bé no argumenten sobre els punts recollits en les nostres resolucions.

3. Escassa aplicació de la Llei orgànica d'igualtat entre dones i homes en l'àmbit de l'educació i la cultura

En este sentit, es van presentar les queixes núm. 090498 i 090542, que es van acumular, ja que el seu contingut era idèntic.

En ambdues queixes es manifestava que existix una falta d'aplicació real de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i sol·licitava sol·licitaven que esta institució duguera a terme una investigació davant les administracions competents i, especialment, davant les conselleries d'Educació i Cultura i les universitats de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de conèixer l'abast i el compliment del que hi ha establert en els arts. 23, 24, 25, i 26 de la llei citada.

Les associacions autores de les queixes volien centrar-se en els articles esmentats perquè consideraven que l'educació i la cultura són les eines fonamentals i el vehicle privilegiat per a fer extensiu el dret a la igualtat, que és un dret fonamental consagrat en la nostra Constitució i en diversos textos internacionals.

Sobre la base d'això, vam sol·licitar informes a les conselleries d'Educació, Cultura i a les diverses universitats de la Comunitat Valenciana, a fi que ens informaren sobre la falta d'aplicació de la Llei orgànica i, en concret, les mesures adoptades en cada conselleria i en les universitats, a fi de fer efectiu el dret a la igualtat i la no-discriminació a causa del sexe, reconegut en la Constitució i en el que establix la Llei orgànica d'igualtat.

En el moment de redactar este informe anual, continuem amb la tramitació d'estes queixes, per tant donarem compte del seu resultat en l'informe de l'any que ve.

XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció

En este capítol detallem les queixes que ens han dirigit els ciutadans i les ciutadanes, i que, per raons competencials, hem remés al Defensor del Poble estatal. Prèviament, però, volem apuntar el marc jurídic que regula la cooperació entre aquell i els diversos comissionats autonòmics i, particularment, amb el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Justament amb la finalitat de regular les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures similars de les comunitats autònomes va ser proclamada la Llei 36/1985, de 6 de novembre.

En concordança amb esta llei, la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, preveu en els articles 12 i 13, no solament els supòsits que són competència del Defensor del Poble, sinó també l'actuació d'esta institució en col·laboració amb aquell, respecte d'estes queixes.

Començarem dient que l'article 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establix que “(...) el Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes, designat per estes per a la defensa dels drets i de

les llibertats compresos en els títols I de la Constitució i en l'Estatut d'autonomia, i a este efecte podrà supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana". Per tant, la seua competència territorial es troba limitada al control dels actes i de les resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. En sentit contrari, en queda exclosa l'Administració estatal.

A més, l'article 13 de la nostra Llei exclou expressament de la competència del Síndic de Greuges, llevat del cas de delegació expressa per part del Defensor del Poble:

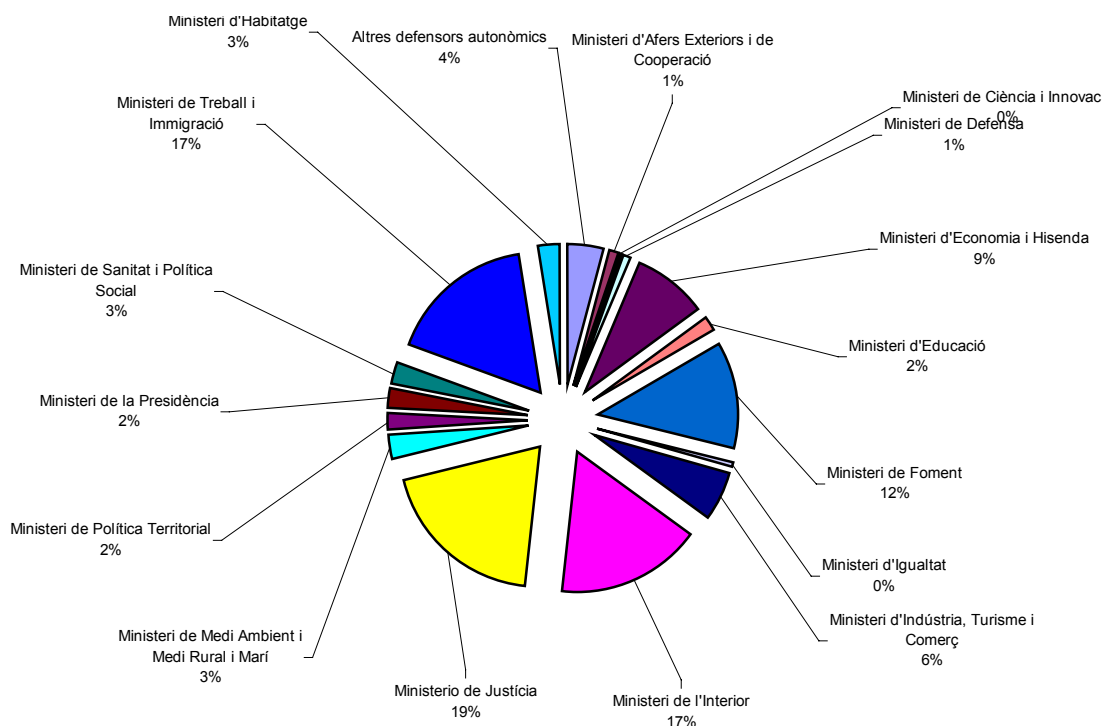
1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, com també els organismes autònoms, les empreses públiques o participades o concessionàries de servicis públics de l'administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen estat delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències seues.

Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra llei reguladora preveu expressament que "(...) de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat donarà compte el Defensor del Poble". En compliment d'esta previsió i amb el registre i la qualificació de les queixes, en l'any 2009 esta institució ha remés al Defensor del Poble un total de 270 queixes.

En el justificant de recepció que enviem al promotor de la queixa, l'informem que en donem trasllat a la institució estatal perquè la tramite. A partir d'eixe moment, el Defensor del Poble ens manté informats dels tràmits que es fan durant la investigació i fins que es tanca l'expedient.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri d'Afers Exteriors i de Cooperació	3
Ministeri de Ciència i Innovació	1
Ministeri de Defensa	2
Ministeri d'Economia i Hisenda	23
Ministeri d'Educació	5
Ministeri de Foment	33
Ministeri d'Igualtat	1
Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç	15
Ministeri de l'Interior	45
Ministeri de Justícia	53
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	8
Ministeri de Política Territorial	5
Ministeri de la Presidència	6
Ministeri de Sanitat i Política Social	7
Ministeri de Treball i Immigració	45
Ministeri d'Habitatge	7
Altres defensors autonòmics	11
Total de queixes remeses al Defensor del Poble	270



En este quadre detallem la distribució de queixes tenint en compte el ministeri al qual afectaven.

Resulta interessant esmentar les matèries sobre les quals han versat les queixes que ens ha formulat la ciutadania relatives a l'Administració estatal.

Així, podem veure que el major nombre de queixes l'objecte de les quals és competència del Defensor del Poble ha afectat el Ministeri de Justícia (42). De les 42 queixes comptabilitzades, 25 feien referència a qüestions diverses relacionades amb el funcionament dels jutjats i tribunals. Les dilacions en els procediments judicials iniciats pels ciutadans solen ser la raó principal per la qual s'han dirigit a la nostra institució.

En segon lloc, se situen les queixes que afecten el Ministeri de l'Interior i el Ministeri de Treball.

Pel que fa al primer, destaquen les queixes que fan referència a qüestions que afecten la Direcció General de Trànsit (18 de les 45 queixes) i institucions penitenciàries (15 queixes). La resta es referixen al funcionament de les forces i cossos de seguretat de l'Estat.

Quant al Ministeri de Treball, la majoria de queixes s'han formulat en relació amb el reconeixement de prestacions i pensions, en concret 26 queixes de les 45 que han afectat este Ministeri. D'altra banda, 7 queixes plantejaven temes competència de l'INEM.

El tercer bloc està constituït per 33 queixes que plantejaven qüestions dependents del Ministeri de Foment. En este àmbit, hi ha tres qüestions que han centrat les queixes: el funcionament del servici de correus, queixes relacionades amb les autoritats portuàries de les províncies que integren la nostra Comunitat autònoma i, finalment, queixes relatives a diversos aspectes relacionats amb les carreteres nacionals, com ara l'estat en què es troben, la contaminació acústica o la seua retolació exclusivament en castellà.

Finalment, amb percentatges similars, tenim les queixes referents als organismes de conca (Confederació Hidrogràfica del Xúquer) o a les comunitats de regants, dependents del Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí, i les queixes sobre qüestions que afecten el Ministeri d'Habitatge, com també aquelles que han tingut com a objectiu reclamacions sobre la renda bàsica d'emancipació.

XII. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

1. Introducció

L'article 19, número 1, de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix el següent: “Totes les autoritats públiques, funcionaris i Organismes Oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar al Síndic de Greuges, en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent”.

Per altra banda, l'article 24, número 1, del mateix text legal prescriu que:

“(…) la persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges per part de qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servici de l'Administració Pública de la Generalitat podrà ser objectiu 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 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 del mateix precepte hi ha establert que:

“(…) una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable l'autoritat o el funcionari competent no adopta les mesures escaients en el sentit indicat o no informa el Síndic de les raons que justifiquen la 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, amb exprés esment dels noms de les autoritats o dels funcionaris que hagen adoptat esta actitud”.

No obstant això, estos preceptes legals no definixen clarament quines actuacions o omissions de l'Administració pública han de considerar-se com a pròpies d'una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic.

Tanmateix, esta institució ha establert el criteri de considerar que mereixen la qualificació d'actitud hostil els següents comportaments desenvolupats per l'Administració

- No facilitar la informació i documentació sol·licitada o requerida pel Síndic.
- No contestar a les resolucions del Síndic en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, i també no acceptar-los immotivadament o sense justificació.

En l'any 2009, sols dues administracions no han acceptat, de manera injustificada, les nostres recomanacions: els ajuntaments d'Alcoi i Mutxamel.

Com ja hem avançat en la presentació de l'Informe anual, el grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució està sent molt elevat i satisfactori.

De fet, per primera vegada, no destaquem cap administració com a hostil per no remetre els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades, no contestar a les nostres recomanacions o suggeriments o no acceptar-los de manera injustificada.

El nostre objectiu en el 2009 ha estat reduir el nombre d'administracions hostils, per evitar el tancament dels expedients sense que el problema de la queixa s'haja solucionat per a la persona afectada.

Per a això, a més de la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, enguany hem fet peticions d'informe per correu electrònic i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a assolir el desbloqueig dels expedients.

D'altra banda, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals que emeta el Síndic de Greuges no es considera un comportament hostil amb esta institució, i això, per les següents raons: l'administració investigada complix amb l'obligació formal de contestar a les resolucions del Síndic i exposa els motius jurídics que l'assistixen i en els quals es dona suport per a discrepar legítimament de la decisió adoptada pel Síndic, tenint en compte que, en molts casos, l'Administració gaudix de discrecionalitat per a triar la solució que li sembla més adequada entre altres solucions que jurídicament també són conformes amb el dret i que han pogut ser recomanades per esta institució.

Com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats públiques valencianes que, durant el 2009, han destacat per la seua especial col·laboració i pel grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins a hores d'ara, el Síndic s'havia limitat a esmentar només les administracions que menys col·laboren amb la institució, i per això ens sembla de justícia destacar també aquelles administracions públiques que més i millor col·laboren amb el Síndic de Greuges.

2. Administracions que no han contestat als requeriments o les resolucions del Síndic, i han evidenciat una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració

2.1 No contesten als requeriments d'informació

Cap.

2.2 No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Cap.

2.3. Contesten, però de manera insuficientment justificada o no motivada, a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Ajuntament d'Alcoi

Queixa núm. 083296.

No va acceptar injustificadament la recomanació dirigida a l'Ajuntament d'Alcoi perquè ordenara als propietaris d'un immoble la reparació dels danys existents en el mur de contenció a fi d'evitar el perill d'esfondrament de l'edifici.

Durant el 2009 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Alcoi un total de 34 queixes.

Ajuntament de Mutxamel

Queixa núm. 080507.

No va acceptar injustificadament la recomanació dirigida a l'Ajuntament de Mutxamel perquè iniciara un expedient d'esbrinament de la situació dominical de la finca objecte del present expedient amb l'objecte de conèixer si pertany a l'Ajuntament o a l'autor de la queixa.

Durant el 2009 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Mutxamel un total d'11 queixes.

3. **Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i, per tant, LA SEUA ACTITUD NO ES POT INTERPRETAR COM A HOSTIL, ENTORPIDORA O DE NO-COL·LABORACIÓ.**

Ajuntament d'Alcalá de Xivert

Queixa núm. 082846.

Recomanarem que, en relació amb el programa d'actuació integrada P-13, no s'executaren les determinacions d'este instrument urbanístic sense acreditar abans que hi havia recursos hídrics suficients, mitjançant l'obtenció d'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, i per al supòsit que este fóra desfavorable, que es revisara l'acte administratiu que l'aprovava.

Ajuntament de Borriol

Queixa núm. 083000.

Sugerirem que s'adoptaren totes les mesures necessàries perquè la política de beques i ajudes per a l'adquisició de llibres de text per a l'alumnat de Borriol es basara en criteris referits a les necessitats econòmiques manifestades pels sol·licitants, de manera que l'accés a l'educació pugua ser plenament garantit a tots els alumnes en condicions d'igualtat efectiva. I també que, en pròxims exercicis, s'estudiara la possibilitat que tots els alumnes empadronats a Borriol pogueren accedir a estes ajudes en termes d'igualtat efectiva i independentment que el centre docent en què estiguen matriculats no estiga situat al municipi.

Ajuntament d'Elx

Queixes núm. 090415 i 090503.

Recomanàrem que s'acordara la retirada de l'antena de telefonia mòbil que es troba a menys de 100 metres del Col·legi Públic Miguel de Cervantes d'Elx i es traslladara a una altra zona on es respectaren les prescripcions de l'ordenança municipal, amb l'avertiment que, si s'incomplia, s'imposarien multes coercitives i s'acordaria l'execució subsidiària per part de l'ajuntament i a càrrec de l'obligat.

Ajuntament de la Poble de Vallbona

Queixa núm. 080260.

Suggerírem que adoptara totes les mesures necessàries per assegurar el soterrament, per part del promotor de les obres, de la línia d'alta tensió, que garantisca als habitatges construïts el subministrament d'energia elèctrica que actualment no tenen, i que, si escau, este promotor assumira el cost que es derivava d'estes actuacions.

Ajuntament de Riba-roja de Túria

Queixa núm. 083269.

La interessada mostrava la seua disconformitat amb el fet que l'Ajuntament de Riba-roja de Túria li haguera negat les ajudes sol·licitades per a l'adquisició de llibres de text i menjador escolar per al seu fill.

El conflicte plantejat derivava de la diferent interpretació que l'autora de la queixa i l'Ajuntament efectuaven respecte d'uns preceptes concrets de les bases reguladores de les ajudes convocades per l'Ajuntament, i vam considerar que la falta de claredat de les bases no podia perjudicar les persones sol·licitants de les ajudes sinó la mateixa Administració redactora de les bases i, en conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament que concedira a l'autora de la queixa les ajudes sol·licitades, ja que complia amb el requisit econòmic exigít en les bases redactades per l'Ajuntament mateix.

Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

Queixa núm. 090165.

En relació amb la sol·licitud d'inscripció del seu marit en el cens d'expresos polítics, ja que va estar empresonat per un delictes d'auxili a la rebel·lió militar com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola, per un període inferior a tres anys, vam suggerir a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que valorara convocar un nou període d'ajudes i, en conseqüència, incloguera en el cens a tots els valencians i valencianes que experimentaren privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil espanyola, amb independència del temps, com també que establira totes les mesures possibles per a facilitar al col·lectiu d'afectats els certificats de privació de llibertat a fi de les indemnitzacions o ajudes que s'hi pogueren establir.

Conselleria de Sanitat

Queixa núm. 090141.

Respecte de l'obligació de pagar una visita mèdica per a la realització d'una anàlisi de sang en l'Hospital General d'Alacant per part d'una persona que no disposava de la targeta sanitària en aquell moment, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que valorara, d'acord amb l'art. 105.1 de la Llei 30/1992, iniciar d'ofici un procediment de revocació de la resolució per la qual es factura a l'autor de la queixa l'assistència sanitària rebuda en l'Hospital General Universitari d'Alacant.

Queixa núm. 091148.

En relació amb la impossibilitat de sotmetre's a tècniques de reproducció in vitro per sobrepassar l'edat de 40 anys, vam 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 i que, en relació amb l'edat de les pacients, esta no constituïska un factor que les excloga automàticament de les tècniques de fecundació in vitro.

4. Entitats públiques que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

Federació Valenciana de Municipis i Províncies, i la Diputació d'Alacant

Ha signat un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges i han assumit el compromís de remetre, al més aviat possible, la informació que li requerim sobre les queixes que es troben en tramitació, i també de designar un interlocutor fix que canalitze i tramite les queixes del Síndic per a millorar els temps de resposta en les comunicacions mútues i mantenir una constant coordinació, fet que, sens dubte, millorarà la protecció dels drets de les persones.

XIII. IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

No és casualitat que esta siga la primera vegada que en un informe anual del Síndic de Greuges a les Corts Valencianes dediquem un apartat a les noves tecnologies en el camp de la informació i comunicació (d'ara endavant, TIC). I és que no podem viure girant l'esquena a estos avanços que han comportat un canvi radical en la manera d'entendre la comunicació. Avui dia, adoptar les TIC és una responsabilitat ineludible per a qualsevol entitat pública que vulga entrar definitivament en l'era del coneixement.

En este sentit, durant les Jornades de Coordinació del 2009, que es van dur a terme a Sevilla, totes les oficines dels defensors del poble —entre les quals es trobava el Síndic— ens vam comprometre a implantar l'accés electrònic als servicis que prestem a la ciutadania, com també a utilitzar esta eina a l'hora de relacionar-nos amb les administracions públiques.

En virtut de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, el concepte d'«administració electrònica» queda consagrat en el marc jurídic espanyol i l'eleva a la categoria de dret de la ciutadania, d'una manera tal que les persones tenen el dret d'accedir electrònicament als servicis públics. Per tant, és obligació nostra facilitar la comunicació electrònica amb els ciutadans. Els mateixos fonaments subjauen en el Projecte de llei de la Generalitat, d'administració electrònica, aprovat el 4 de desembre de 2009 pel ple del Consell i remés a les Corts l'11 de desembre de 2009.

Per este motiu, i com no podia ser d'una altra manera, durant l'any 2009 el Síndic de Greuges ha desenvolupat, progressivament, diverses actuacions dirigides a impulsar i establir noves manera de comunicació i relació entre la ciutadania i la nostra institució.

A pesar dels reptes, que segueixen sent molts, el Síndic ha fet un gran esforç enguany dirigit a implantar estes noves tecnologies en el camp de la informació i de la comunicació en el nostre àmbit d'actuació.

L'objectiu primordial és que la nostra relació amb la ciutadania siga tan ràpida i clara com siga possible, sense pèrdues de temps innecessàries. Avui dia, no té raó de ser que els nostres usuaris perceben en la distància geogràfica o en el temps un obstacle a l'hora de dirigir-se a nosaltres.

Una de les actuacions que estem portant a terme des de la fi de 2009 és la creació d'una nova pàgina web. El nostre objectiu és convertir-la en “seu electrònica del Síndic”, perquè puga donar un servici eficaç i eficient a la ciutadania a través de les noves tecnologies.

Així, pretenem dotar la nostra institució de tecnologia puntera, com també modernitzar el nostre sistema de comunicacions i poder portar a terme el màxim nombre de tràmits a través de la xarxa.

Actualment, els nostres usuaris ja poden fer alguns tràmits telemàticament, com ara, els següents: fer una consulta, presentar una queixa i dirigir-se a la bústia de reclamacions i suggeriments.

Així mateix, enguany hem posat a la disposició de la comunitat internauta el detall de totes les queixes que es van presentar en la nostra institució i que durant la seua tramitació es van solucionar de manera favorable per a la ciutadania gràcies a la intervenció del Síndic i la col·laboració de l'administració afectada; des de l'endemà del tancament de l'expedient de queixa, apareix publicada esta informació en la nostra pàgina web.

Una altra de les novetats d'enguany és que totes les nostres resolucions (recomanacions i suggeriments), sense excepció, són publicades en la pàgina web als set dies d'haver estat emeses. Així, donem compliment al nostre compromís amb la ciutadania de transparència, eficàcia i agilitat.

En este apartat de la web, els ciutadans i les ciutadanes disposen d'una eina que els facilita la recerca de resolucions per dates, matèries i administracions afectades. A més, en el mateix apartat també donem compte de les resolucions que han estat acceptades per l'Administració.

Òbviament, i amb la finalitat de preservar l'anonimat dels nostres usuaris, hi ometem prèviament totes les dades de caràcter personal dels promotors de les queixes.

Respecte dels projectes iniciats en l'any 2009 i que es troben actualment en fase de desenvolupament, ens agradaria destacar la creació d'una zona restringida per a usuaris registrats, des de la qual els autors de les queixes podran tenir accés a l'estat de tramitació del seu expedient, presentar-hi queixes adjuntant tot tipus de documents, com també fer pràcticament qualsevol tràmit administratiu relacionat amb el seu expedient.

Així mateix, el ciutadà o la ciutadana triarà la seua manera de relacionar-se amb nosaltres, ja siga mitjançant correu ordinari o electrònic; tot això, amb els mateixos drets i garanties que reconeix la nostra Carta de servicis.

Tanmateix, l'ús de mitjans electrònics no implica cap tipus de minvament en el dret dels promotors de la queixa a accedir al seu expedient de manera tradicional. És a dir, des del Síndic garantirem els mateixos servicis a aquelles persones que no pugen o no vulguen accedir electrònicament a les nostres aplicacions.

No hem d'oblidar que l'ordinador i Internet poden ser una via de comunicació, però per descomptat no és l'única, com tampoc l'ús de les TIC pot implicar cap detriment en la protecció dels drets de les persones.

Avui dia, és indubtable que la telefonia mòbil ha revolucionat la manera de vida de la societat en general. Les comunicacions SMS (missatges curts de mòbil) han esdevingut una altra manera de comunicació i relació altament eficaces i útils, sobretot gràcies a la seua immediatesa. És per això que, des del Síndic, no hem dubtat a apostar per este tipus comunicació en les nostres relacions amb la ciutadania.

El Síndic de Greuges va posar en marxa, des de primers del mes de juliol de 2009, un servici de SMS, pioner entre les oficines de defensors a Espanya, per informar puntualment els autors de les queixes presentades en la institució de l'estat de tramitació.

Així, actualment, la persona que presenta una queixa davant el defensor del poble de la Comunitat Valenciana rep un SMS a través del seu telèfon mòbil, en què és informada de l'admissió a tràmit. Posteriorment, serà informada de la situació en què es troba l'expedient. Independentment d'este nou servici, les persones interessades següen rebent puntualment una informació més detallada sobre el seu expedient de queixa a través del correu postal.

Després de la posada en marxa d'esta iniciativa, la institució va fer una enquesta per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris d'este nou servici. Les respostes obtingudes van destacar la innovació, immediatesa i rapidesa en la resposta del Síndic. De la mateixa manera, la ciutadania va valorar positivament l'aposta d'esta institució per les noves tecnologies i com era d'encertada esta iniciativa.

Finalment, ens agradaria destacar que, en data de 31 de desembre de 2009, el Síndic de Greuges havia enviat un total de 1.284 missatges curts (SMS) informatius als nostres usuaris.

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

Este Informe anual no estaria complet si no hi donàrem compte del treball dut a terme en l'Oficina d'Atenció Ciutadana al llarg de l'any. De fet, el primer contacte que tenen els ciutadans i les ciutadanes amb la nostra institució sol ser a través del personal que atén esta Oficina, on s'oferix al ciutadà, no solament informació relativa a la formulació de queixes quan l'assumpte plantejat és competència nostra, sinó també assessorament quan, per contra, els ciutadans fan referència a qüestions que, d'acord amb el marc competencial que ens atribueix la nostra llei reguladora, excedixen les nostres competències.

En el primer supòsit, atensem les persones que vénen a la nostra institució a posar una queixa contra l'activitat de les administracions públiques. Esta atenció inclou tant l'orientació tècnica necessària com la redacció formal de la queixa o qualsevol altre escrit dirigit al Síndic de Greuges, quan siga necessari.

Si, per contra, les qüestions que plantegen els ciutadans excedixen les nostres competències, els proporcionem una orientació sobre les possibles vies per a solucionar el conflicte i els remetem als servicis, entitats o organismes adequats, mitjançant la comunicació d'adreces, telèfons i la informació necessària.

En qualsevol cas, són atesos de manera personal, adaptada a les seues circumstàncies i el nostre objectiu és servir les persones que han confiat en esta institució per a solucionar els seus conflictes.

Volem deixar constància ja en la introducció que en l'any 2009 s'han registrat un total de 6.662 consultes. Per tant, novament augmenta el nombre d'atencions prestades per la nostra oficina, com ocorre any rere any des que va ser creada.

Més endavant detallarem algunes característiques sobre les consultes, però de moment donem compte solament d'esta evolució reflectida en la taula següent:

ANY	NRE. DE CONSULTES
2000	2018
2001	2360
2002	3574
2003	3505
2004	4082
2005	4842
2006	4427
2007	4308
2008	6172
2009	6662

L'any passat va entrar en vigor la nostra Carta de servicis, en què estan reflectits els compromisos de qualitat associats a cada servici de la institució; del seu compliment, en donem compte en l'«Annex C» d'este Informe. Pel que fa a l'Àrea d'Atenció Ciutadana, destaquem que:

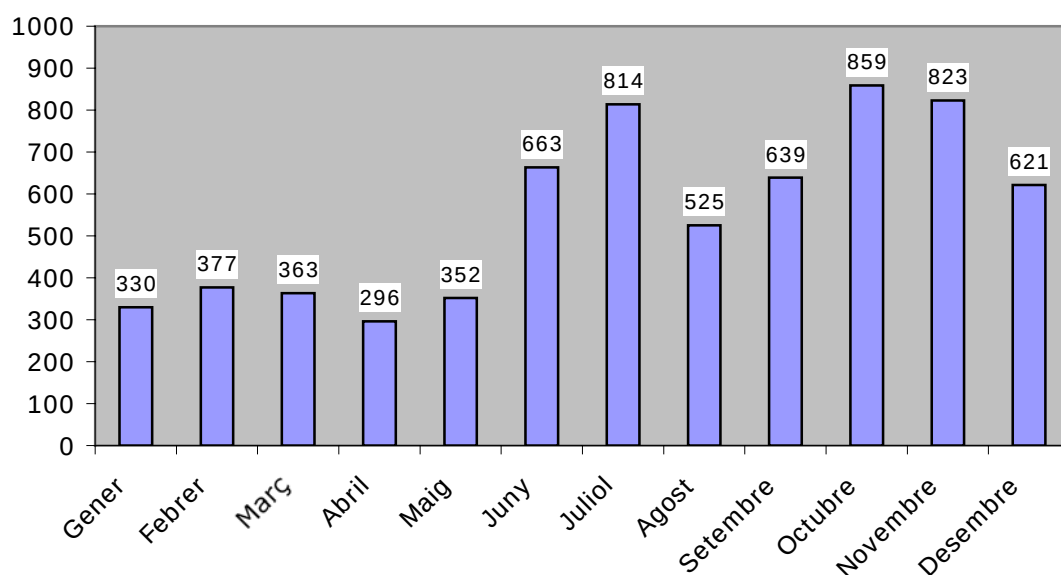
- La informació presencial es presta a la seu de la institució de 9.00 h a 14.00 h i de 17.00 h a 19.00 h, de dilluns a divendres. I el 90% de les consultes han de ser ateses en un període màxim de quinze minuts.
- L'atenció telefònica es presta en el mateix horari, d'acord amb la disponibilitat de les línies. I des de les 15.00 h fins a les 17.00 h, i a partir de les 19.00 h, tots els dies de la setmana funciona un contestador automàtic en què es poden enregistrar missatges i especificar la manera de posar-se en contacte amb qui fa la consulta, per tal de ser atesos a l'endemà. El mateix passa si les línies estan ocupades dins l'horari d'atenció telefònica.
- Les consultes escrites i aquelles fetes per via telemàtica es regixen per les mateixes normes: s'emet el justificant de recepció dins el termini màxim de cinc dies des que es va presentar i es responen dins el termini màxim d'un mes.

Amb la finalitat de donar compte del grau de compliment d'estos compromisos adquirits amb la ciutadania, seguidament especificuem alguns indicadors de qualitat sobre les consultes ateses en este servici i les dades més significatives.

2. Característiques de les consultes

2.1 Evolució de les consultes per mesos

Hem deixat constància en la introducció de la dada més rellevant, que és l'increment del nombre total de consultes ateses respecte de l'any anterior. De les 6.662 atencions prestades al llarg de l'any, ens sembla interessant detallar l'evolució mensual de les consultes, que apareix reflectida en el gràfic següent.



Hi podem observar que, en el segon semestre de l'any, el nombre de consultes és notablement superior en comparació amb els sis primers mesos, i s'hi experimenta un repunt molt significatiu als mesos de juliol, octubre i novembre, amb més de 800 consultes registrades cada mes, les quals, durant els dos últims mesos, s'explicarien en part per la recollida de consultes a través de l'autobús del Síndic, que va visitar diverses localitats de la província d'Alacant en estos mesos.

2.2 Mitjans de presentació de consultes

Els ciutadans i les ciutadanes poden dirigir-nos les queixes o consultes a través de diverses vies. Seguidament, detallem el nombre d'atencions telefòniques, visites que hem rebut a la nostra seu i consultes que ens han arribat a través de la pàgina web de la institució o de l'adreça electrònica consultas_sindic@gva.es, en què la ciutadania pot posar-se en contacte amb nosaltres telemàticament.

Estes són les tres vies a través de les quals normalment rebem totes les consultes. Ara bé, l'autobús constituïx una novetat d'enguany. Mitjançant esta iniciativa, que apareix detallada en l'«Annex A» del present Informe anual, hem prestat un total de 277 atencions.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2009	Nre. de consultes 2008
Telefònica	3.707	3.238
web/correu electrònic	2.046	2.224
Presencial	630	710
Autobús	277	
Total consultes	6.662	6.172

L'anàlisi de les dades confirma que el telèfon continua sent la via elegida per la majoria dels ciutadans per a posar-se en contacte amb la institució.

Una altra conclusió cridanera és que, per primera vegada en els últims anys, ha baixat el nombre de consultes que hem rebut a través de la pàgina web, tot i que este mitjà continua ocupant el segon lloc. Esta dada pot explicar-se pel fet que la majoria de consultes que hem rebut es referien a l'aplicació de l'anomenada Llei de la dependència, i tant els supòsits com les condicions socioculturals dels interessats han fet que el mitjà més còmode per a posar-se en contacte amb la institució haja sigut el telèfon. S'hi posa de manifest l'anomenada bretxa digital en l'ús d'Internet i l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació.

2.3 Tipus de consulta

Del total de consultes registrades, cal fer la distinció entre les “noves consultes”, que són aquells supòsits en què el ciutadà es dirigix a la institució per primera vegada i els “seguiments” o casos en què el ciutadà es posa en contacte amb nosaltres, ja siga per sol·licitar informació relativa a l'estat de tramitació del seu expedient de queixa, ja siga per qualsevol altra qüestió relacionada amb aquell, com ara ampliar la informació disponible o demanar-nos algun tipus d'actuació per al seu expedient. Les dades aportades pels interessats en estes consultes són automàticament incorporades als respectius expedients de queixa, a través de l'aplicació informàtica que els gestiona, per tal que l'assessor tècnic responsable de l'expedient en tinga un coneixement immediat.

Tipus de consulta	Nre. de consultes
Noves consultes	2.846
Seguiments	3.816

Hem de destacar que de les 2.846 noves consultes rebudes enguany, 1.190 s'han materialitzat en una queixa.

2.4 Matèries a què fan referència les consultes

Resulta obligat donar compte de les matèries a què fan referència les consultes formulades pels ciutadans i les ciutadanes, ja que són el reflex de la problemàtica que els afecta i que els va portar a buscar assessorament a la nostra oficina.

MATÈRIA	Nre. de consultes	% de consultes
Atenció sociosanitària	1.871	28,08%
Servicis socials	715	10,73%
Urbanisme	515	7,73%
Medi ambient	483	7,25%
Ensenyament no universitari	442	6,63%
Habitatge	361	5,42%
Sanitat	323	4,85%
Servicis locals	280	4,20%
Altres àmbits d'actuació pública	274	4,11%
Ocupació pública	255	3,83%
Règim jurídic	239	3,59%
Referides a matèries competència del Defensor del Poble	196	2,94%
Juridicoprivades	151	2,27%
Hisenda pública	131	1,97%
Ordenació i control del trànsit	128	1,92%
Ús del valencià	116	1,74%
Festes i platges	67	1,01%
Inconcretes	42	0,63%
Infància i joventut	29	0,44%
Drets de gènere	15	0,23%
Béns	14	0,21%
Ensenyament universitari	12	0,18%
Referides a matèries competència d'altres defensors autonòmics	2	0,03%
Referides a matèries competència d'altres defensors	1	0,02%
Total	6.662	100,00%

Igual que en l'any 2008, l'Àrea d'Atenció Sociosanitària, en què s'estudien les queixes relatives a l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, és l'àrea en què més consultes hem registrat. El nombre és tan elevat que convé aclarir que 792 són noves consultes, és a dir, de ciutadans que es dirigien a nosaltres per buscar assessorament per a formular una queixa sobre la dependència, i 1.079 constitueixen sol·licituds d'informació de ciutadans sobre les seues queixes en relació amb esta matèria formulades anteriorment.

El segon bloc està constituït per les consultes relatives a servicis socials. Enguany, la majoria es referien al reconeixement del grau de discapacitat de les persones i als recursos o les ajudes econòmiques dels servicis socials municipals. Estes últimes s'han incrementat, sens dubte, a causa de la difícil conjuntura econòmica que hem viscut en els últims temps.

El tercer lloc continuen ocupant-lo les consultes en matèria urbanística. Hi destaca l'increment de les sol·licituds d'informació sobre qüestions que afecten el medi ambient respecte del 2008, any en què vam atendre 294 consultes sobre esta matèria, davant les 483 que hem rebut enguany. En este àmbit destaquen les consultes sobre contaminació acústica, especialment a causa de les molèsties provocades als ciutadans per les activitats en què és preceptiu obtenir una llicència ambiental per poder exercir-les. En urbanisme, els ciutadans ens han plantejat qüestions diverses sobre planejament urbanístic i disciplina urbanística, principalment.

Si atenem al nombre de consultes, les matèries que més han preocupat la ciutadania de la nostra Comunitat autònoma són l'educació, l'habitatge i la sanitat.

En educació han destacat les consultes sobre alumnat amb necessitats educatives especials, com també el procés d'admissió d'alumnes en els centres educatius i les sol·licituds de concessió de beques.

Pel que fa a l'habitatge, les consultes s'han centrat en els procediments d'adjudicació d'habitatges de promoció pública i altres actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge, com també qüestions relatives al pagament de subvencions.

I en sanitat han destacat, sobretot, les consultes relacionades amb la demora en la prestació d'assistència sanitària, com també la falta de resposta de l'Administració a reclamacions sobre l'assistència sanitària prestada.

Per acabar, i tal com ja apuntàrem en la introducció d'este capítol, no en tots els casos en què la ciutadania s'ha dirigit a nosaltres ha estat possible iniciar actuacions. Tal com podem veure en el quadre, este tipus de consultes (conflictes que es plantegen en l'àmbit juridicoprivat) ha pujat a 151 i representen el 2,27% de les intervencions que hem fet.

2.5 Consultes per administració afectada

Quant a les administracions implicades en les consultes fetes pels ciutadans, les quals, segons el seu parer, poden haver vulnerat els seus drets constitucionals o estatutaris, trobem la distribució següent:

Tipus d'administració	Consultes
General de l'Estat	215
Autonòmica	3.929
Local	2.196
Privada o inconcreta	322

Com en l'any 2008, la majoria de consultes es referien a l'Administració autonòmica. Esta dada cal relacionar-la, una altra vegada, amb el fet que el nombre més elevat de consultes es referisca a l'aplicació de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, l'execució de la qual és competència autonòmica, en virtut del que disposa l'article 11 de la Llei, que estableix expressament que:

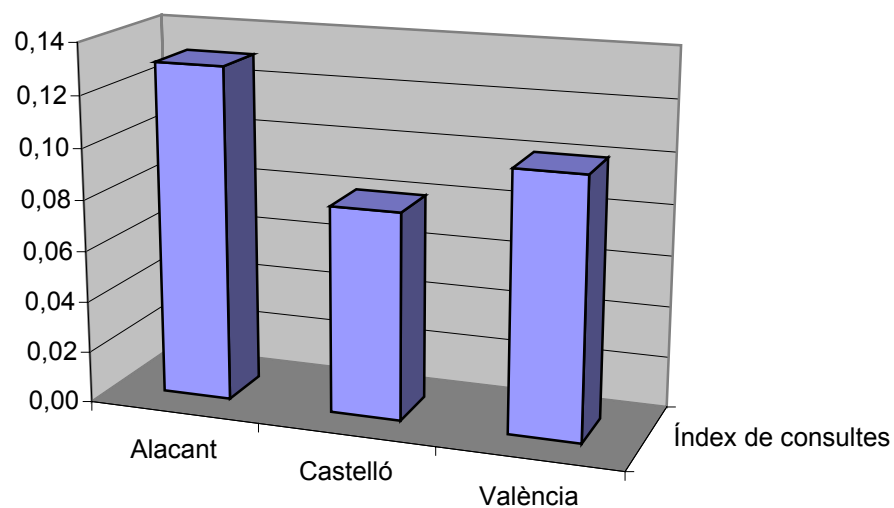
“(…) correspon a les comunitats autònomes, sense perjudici de les competències que els són pròpies segons la Constitució espanyola, els estatuts d'autonomia i la legislació vigent, les funcions de planificar, ordenar, coordinar i dirigir, en l'àmbit del seu territori, els servicis de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència; gestionar, en el seu àmbit territorial, els servicis i recursos necessaris per a la valoració i atenció de la dependència; i assegurar l'elaboració dels corresponents programes individuals d'atenció”.

2.6 Consultes per província d'origen

Finalment, en el següent quadre representem una distribució de les consultes per províncies, segons la seua procedència.

Comunitat Valenciana	2009	2008
Alacant	2.974	2.502
Castelló	491	486
València	2.959	2.596
Altres províncies	186	514
Sense especificar	52	74

Quant a les dades que fan referència a les províncies que integren la nostra comunitat autònoma, les consultes s'han incrementat en les tres províncies respecte de les dades registrades en el 2008. Però, a banda de constatar-hi l'increment, cal relacionar el nombre de consultes amb la població censada en cada província (Alacant, amb 1.917.012 habitants, Castelló amb 602.301 i València amb 2.575.362), la qual cosa ens permet d'extraure l'índex de consultes per províncies, que apareix reflectit en el gràfic següent:



3. Conclusions

L'anàlisi aprofundida de totes les dades recollides i la seua comparació amb les d'anys anteriors ens permet establir les conclusions següents:

Pel que fa als indicadors de qualitat:

1. En 2009 hem rebut en l'Oficina d'Atenció Ciutadana un total de 6.662 consultes, de manera que se n'ha incrementat el nombre respecte de l'any passat.
2. De les 6.662 atencions prestades, 2.846 van ser "noves consultes". I d'estes, 1.190 derivaren en queixes.
3. El telèfon continua sent la via a través de la qual ens arriben més consultes. En concret, hem fet 3.707 intervencions telefòniques.
4. Per Internet hem prestat un total de 2.046 consultes.

Quant a les dades estadístiques:

1. Els mesos en què hem rebut un nombre de consultes més elevat han estat octubre i novembre; en ambdós casos s'han superat les 800 consultes. Este augment ha coincidit amb l'activitat de l'autobús del Síndic, que va visitar diverses localitats de la província d'Alacant durant estos mesos.
2. Com en l'any anterior, les àrees en què hem rebut més consultes són l'Àrea d'Atenció Sociosanitària, a causa de les consultes sobre l'aplicació de la Llei de la dependència (1.871 d'un total de 6.662) i l'Àrea de Servicis Socials, que ha acumulat un total de 715 consultes.
3. Volem destacar també l'increment de consultes en matèria de medi ambient, respecte de l'any anterior (en 2008 s'hi registraren 294 consultes, davant les 483 que s'han referit a esta matèria en 2009). Pràcticament se situen ja al mateix nivell que les consultes sobre urbanisme.
4. La majoria de consultes s'han referit a l'Administració autonòmica, concretament 3.929.
5. S'incrementen les consultes rebudes des de les tres províncies de la Comunitat autònoma.
6. Si tenim en compte la població censada en cada província, l'índex de consultes és del 0.13 per Alacant, 0.10 per València i 0.08 de Castelló.

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des del Síndic de Greuges, 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 a la nostra institució.

No obstant això, per raons de confidencialitat no hi hem volgut incloure les visites de ciutadans o organitzacions que acudixen al Síndic per plantejar consultes o formular queixes, com tampoc les reunions de treball que els responsables de la institució han mantingut amb diversos col·lectius o sectors de l'Administració, i que estaven encaminades a facilitar la tramitació de les queixes.

També hem recollit en esta secció la participació del Síndic i dels seus adjunts en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, com també les seues intervencions mitjançant ponències, taules redones, etc.

Així mateix, hi hem volgut destacar d'alguna manera les activitats dirigides a acostar la nostra institució a la societat valenciana i els seus ciutadans, en les quals els hem explicat les nostres competències i com i quan poden presentar una queixa davant l'Administració.

9 gener	Reunió de la síndica en funcions, Emilia Caballero Álvarez, amb membres de la Comissió de Peticions del Parlament Europeu, Hotel Villa Gadea, Altea, Alacant.
9 gener	Entrevista de la síndica amb l'alcalde de Parcent, Máximo Revilla, a l'ajuntament d'este municipi.
13 gener	Entrevista de la síndica amb el delegat de Govern de la Comunitat Valenciana, Ricardo Peralta, a la Delegació del Govern, València.
15 gener	Assistència de la síndica a la conferència impartida pel delegat del Govern per a la Violència de Gènere, Miguel Lorente, titulada "Evolución i valoración de la violencia de género en España", organitzada pel Club Información, Alacant.
15 gener	Intervenció de la síndica en la inauguració de l'exposició "Per una vida sense maltractaments", organitzada pel Club Información, Alacant.
16 gener	Participació de la síndica en la I Col·lecta de Sang Síndic de Greuges, organitzada pel Centre de Transfusions d'Alacant i l'Associació de Donants de Sang d'Alacant.
20 gener	Compareixença de la síndica en la Comissió de Peticions del Parlament Europeu a Brussel·les, a petició de l'eurodiputat Marcin Libicki, president de la Comissió de Peticions del Parlament Europeu, amb motiu de l'informe elaborat per l'eurodiputada Margrete Auken sobre abusos urbanístics a Espanya.
21 gener	Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al lliurament de la Insígnia Oficial de l'Ordre Nacional de la Legió d'Honor a Enrique Múgica, defensor del Poble, que va tenir lloc a l'Ambaixada de França a Madrid.
27 gener	Ponència de la síndica amb el títol "La salud de las instituciones", dins el marc del cicle de taules redones i debats denominat "La salud de la nostra democràcia", organitzat per Ciutadans pel Canvi a la Universitat de València.
3 febrer	Entrevista de la síndica amb els representants del CERMI de la Comunitat Valenciana, per a exposar-los les preocupacions sobre l'aplicació de la Llei de la dependència.
6 febrer	Entrevista de la síndica amb el rector de la Universitat d'Alacant, Ignacio Jiménez Raneda, per a convidar la síndica a participar com a moderadora

en els debats que la Universitat d'Alacant va dur a terme sobre el Pla Bolonya, Rectorat de la Universitat d'Alacant.

- 9 febrer Assistència de l'adjunt segon al fòrum d'economia "La conjuntura econòmica actual i el paper de les administracions territorials", organitzat per FOROBERT (Fòrum Valencià d'Estudis Autonòmics) al Museu de Belles Arts de València.
- 11 febrer Entrevista de la síndica amb el degà del Col·legi de Notaris de València, César Belda, per a col·laborar amb la Fundació d'Ajuda a Discapacitats.
- 12 febrer Participació de la síndica en qualitat de moderadora en el debat de la Universitat d'Alacant sobre Bolonya, Paranimf de la Universitat d'Alacant.
- 13 febrer Discurs de la síndica amb motiu del lliurament del premi Avançant en Igualtat a UNIFEM, organitzat per la Federació de Servicis Públics d'UGT-PV, València.
- 16 febrer Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al fòrum d'educació "Les TIC en l'educació del segle XXI", organitzat per FOROBERT (Fòrum Valencià d'Estudis Autonòmics) al Museu de Belles Arts de València.
- 19 febrer Entrevista de la síndica i l'adjunt segon amb la defensora del Ciutadà de Paterna, María Antonia Moreno, a la seu del Síndic de Greuges, Alacant.
- 20 febrer Participació de la síndica en els actes commemoratius de la festivitat de Sant Raimon de Penyafort, patró de la Facultat de Dret, organitzat per la Facultat de Dret d'Alacant al Paranimf de la Universitat d'Alacant.
- 23 febrer Assistència del síndic en funcions, Carlos Morenilla, a l'observatori dels drets humans "Els nens sense nom", organitzat per la Fundació de Drets Humans de la Comunitat Valenciana a la sala Llotgeta, saló de la CAM, a València.
- 24 febrer Salutació de benvinguda del síndic de Greuges amb motiu de la visita guiada a la institució d'un grup d'estudiants de l'Institut d'Educació Secundària Broch i Llop de Vila-real.
- 24 febrer Presentació a càrrec de la síndica del llibre de Diana Raznovich *Mujeres Pluscuamperfectas* a l'Aula de Cultura de la CAM, a València.
- 25 febrer Organització a càrrec de l'adjunta primera, Emilia Caballero, d'una taula redona amb el títol "La situació actual de les dones a Palestina", al Col·legi Major Rector Peset, València.

26 febrer	Participació de l'adjunta primera, Emilia Caballero, en qualitat de moderadora, en el debat de la Universitat d'Alacant sobre Bolonya.
26 febrer	Reunió del síndic, Carlos Morenilla, amb el síndic de Comptes, Rafael Vicente Queralt, Vila-real.
26 febrer	Participació de l'adjunta primera, Emilia Caballero, en la taula redona "La situació actual de les dones a Palestina", organitzada pel síndic de Greuges en la Seu Universitària Ciutat d'Alacant, de la UA.
2 març	Premi Clara Campoamor, atorgat a l'adjunta primera, Emilia Caballero, organitzat per l'Associació de Dones en col·laboració amb el Departament de la Dona de l'Ajuntament d'Alaquàs, auditori d'Alaquàs.
3 març	Presentació a càrrec de l'adjunta primera de la projecció i taula redona sobre dones i immigració, Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.
4 març	Salutació de benvinguda del síndic, Carlos Morenilla, amb motiu de la visita guiada al Síndic de Greuges d'un grup d'estudiants de l'Institut d'Educació Secundària Les Llores-Joan XXIII d'Alacant.
4 març	Reunió de la Comissió de Seguiment del Protocol d'Internament a la seu del Síndic de Greuges.
4 març	Assistència de l'adjunta primera, Emilia Caballero, als actes de la dona treballadora, organitzats per l'Ajuntament de Monòver.
5 març	José Cholbi Diego és designat nou síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana pel Ple de les Corts Valencianes.
5 març	Assistència de l'adjunta primera, Emilia Caballero, al lliurament de Premis Importants del Club Información, Alacant.
6 març	El síndic de Greuges, José Cholbi, pren possessió del seu càrrec davant el president de la Generalitat, Francisco Camps, la presidenta de les Corts, Milagrosa Martínez, i el defensor del Poble, Enrique Múgica, entre moltes altres autoritats i comissionats autonòmics a les Corts Valencianes.
6 març	Participació de l'adjunta primera en el sopar dut a terme amb motiu del Dia Internacional de la Dona Treballadora, organitzat per l'Associació de Dones de la Comarca del Baix Vinalopó, Restaurant Els Capellans, Hort del Cura, Elx.

12 març	Nomenament d'Emilia Caballero Álvarez com a adjunta primera del Síndic i Carlos Morenilla Jiménez com a adjunt segon.
16 març	Presa de possessió d'Emilia Caballero i Carlos Morenilla com a adjunta primera i adjunt segon, respectivament, a les Corts Valencianes.
24 març	Entrevista de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, amb els representants de CEIMIGRA per a abordar temes d'immigració, València.
25-27 març	Assistència del síndic, José Cholbi, i de l'adjunt segon, Carlos Morenilla als actes organitzats amb motiu del XXV Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya, organitzades pel síndic català, Rafael Ribó, a Barcelona.
31 març	Intervenció de l'adjunta primera en les Jornades sobre Pobresa i Exclusió Social, organitzades per la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.
31 març	Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al lliurament dels Premis de Drets Humans Rei d'Espanya, organitzats pel Defensor del Poble i la Universitat d'Alcalá amb el suport del rei.
1 abril	Visita del defensor del Poble de Múrcia a la institució del Síndic de Greuges. Reunió de treball entre el defensor murcià, José Pablo Ruiz, el síndic, José Cholbi, l'adjunta primera, Emilia Caballero i l'adjunt segon, Carlos Morenilla.
2 abril	Assistència del síndic, José Cholbi, a la inauguració de l'Exposició del Museu Arqueològic d'Alacant (MARQ) "La bellesa del cos. Art i pensament en la Grècia Antiga", presidida per la reina na Sofia.
6 abril	Visita d'inspecció de l'adjunt segon al Centre de Recepció València a Monteolivete. Entrevista de l'adjunt amb el director del Centre, Manuel Puig.
7 abril	Visita del síndic, José Cholbi i dels adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla al president de la Generalitat Valenciana, Francisco Camps, al Palau de la Generalitat, València.
8 abril	Visita de cortesia del síndic, José Cholbi, i dels dos adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla, a l'alcaldeessa d'Alacant, Sonia Castedo, a l'ajuntament d'esta localitat.
8 abril	Audiència amb el president de la Diputació d'Alacant, José Joaquín Ripoll, al palau provincial. Hi assistixen el síndic, José Cholbi, i els dos adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla.

- 21 abril Audiència de l'adjunt segon amb Escola Valenciana. Federació d'Associacions per la Llengua, per a transmetre al Síndic la seua preocupació per la implantació del valencià en els centres educatius de la Comunitat Valenciana.
- 22 abril Visita del síndic de la Universitat de València, Enrique Gómez i de les vicesíndiques María Jesús Vives i Nuria Bargues a la seu del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Reunió de treball entre la delegació del síndic universitari i l'equip directiu del Síndic, format per José Cholbi, Emilia Caballero i Carlos Morenilla.
- 23 abril Participació del síndic i de l'adjunt segon en la tradicional Romeria de la Santa Faç, Alacant.
- 24 abril Assistència del síndic, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, als actes commemoratius del Dia de les Corts Valencianes, València.
- 27 abril Participació de l'adjunta primera, Emilia Caballero, en la sessió d'obertura del I Fòrum Cívic contra el Racisme i la Intolerància a la Comunitat Valenciana, sala de conferències del Complex Esportiu Cultural la Petxina.
- 28 abril Reunió del síndic i dels dos adjunts amb els representants del CERMI, entre ells el president, Joan Planells, amb l'objectiu d'establir fórmules de col·laboració. La trobada es va dur a terme a la seu valenciana del CERMI.
- 28 abril Visita del síndic i dels dos adjunts a la presidenta de les Corts Valencianes, Milagrosa Martínez, al parlament autonòmic, palau de Benicarló.
- 29 abril Assistència de l'adjunta primera a la presentació del Lobby de Dones Alacantines, sala d'actes de la CAM, Alacant.
- 30 abril Ponència a càrrec de l'adjunta primera, Emilia Caballero, sota el títol "Mujeres en las instituciones", en el marc del Seminari de Dones Grans, Col·legi Major Rector Peset, València.
- 4 maig Visita de la defensora del Ciutadà de Paterna, Maria Antonia Moreno, a la seu del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana a Alacant. Reunió de treball entre la defensora de Paterna, el síndic, José Cholbi, i els adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla.
- 5 maig Salutació de benvinguda del síndic, José Cholbi, amb motiu de la visita guiada a la seu del Síndic de Greuges d'un grup d'alumnes de Gestió i Administració d'Empreses de la Universitat Politècnica de València.

6 maig	Reunió de l'adjunt segon amb l'equip directiu de la Fundació Ajuda a Nens i Adolescents en Risc (ANAR) per a tractar temes d'immigració, seu d'ANAR a València.
19-22 maig	Participació del síndic i dels dos adjunts en les Jornades “Els reptes de les polítiques públiques en una democràcia avançada”, organitzades per l'Ararteko amb motiu del XX aniversari de la posada en marxa de l'oficina del defensor del poble basc. Les Jornades es van dur a terme al palau d'Euskalduna de Bilbao.
20 maig	Assistència de l'adjunta primera a la taula redona “L'estètica urbana d'Alacant presa seriosament”, organitzada per la Plataforma d'Iniciatives Ciutadanes, Club Información, Alacant.
22 maig	Assistència de l'adjunta primera a la conferència sobre Ernest Lluch, organitzada per la Facultat de Ciències Econòmiques, Universitat de València.
23 maig	Lliurament a l'adjunta primera del Premi Adrián López als valors cívics, Hotel Hesperia Lucentum, Alacant.
26 maig	Inauguració a càrrec del síndic, José Cholbi, de l'exposició de fotografies “Treball infantil: realitat de la infància a Madagascar”, organitzades per l'Observatori del Mediterrani de Drets Humans a la Comunitat Valenciana amb motiu del Dia Internacional dels Nens Innocents Víctimes d'Agressió, que va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges. L'exposició, ubicada a la seu del Síndic de Greuges, va romandre oberta a tots els públics fins al 12 de juny.
27 maig	Reunió del síndic, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, amb els representants del Col·legi Notarial de València i el CERMI per a coordinar el desenvolupament i impuls de mesures per a la protecció de les persones amb discapacitat o en situació d'especial protecció. La reunió va tenir lloc a la Biblioteca Noble del Col·legi de Notaris de València.
2 juny	Signatura del conveni de col·laboració entre el síndic de Greuges, José Cholbi, i la presidenta d'APSA (Associació Prodiscapacitats Psíquics d'Alacant), Isabel Manero, a la seu d'APSA, Alacant.
2 juny	Reunió de l'adjunt segon amb el Patronat de la Fundació de Drets Humans, a la seu de la Conselleria d'Immigració i Ciutadania, València.
8-14 juny	Participació del síndic i de l'adjunt segon en la IX Conferència Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman i en el Bicentenari de

l'Oficina de l'Ombudsman Parlamentari Suec, organitzat per l'Institut Internacional de l'Ombudsman i pel defensor suec a Estocolm.

- 16 juny Intervenció del síndic, José Cholbi, en l'acte d'inauguració de la I Trobada de Defensors Locals de la Comunitat Valenciana, organitzat per la defensora del Poble de Paterna, María Antonia Moreno, a l'edifici GESPA del Parc Tecnològic de Paterna.
- 16 juny Assistència de l'adjunt segon a la I Trobada de Defensors Locals de la Comunitat Valenciana, Paterna.
- 17 juny Assistència de l'adjunta primera, Emilia Caballero, al XX Aniversari de l'Ararteko, Museu Artium, Vitòria.
- 22-23 juny Assistència de l'adjunt segon al XXV Aniversari de la Llei del Valedor do Pobo, Santiago de Compostel·la.
- 10 juliol Intervenció del síndic, José Cholbi, en l'acte de clausura de la Trobada de Defensors Universitaris de la Xarxa Vives, Universitat de València.
- 14 juliol Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al curs d'estiu de la Universitat Complutense de Madrid sobre La Protecció dels Drets dels Menors amb Trastorns de Conducta i en Situació de Dificultat Social, a l'Escorial, Madrid.
- 20 juliol Visita del síndic de Comptes de la Comunitat Valenciana. La Sindicatura de Comptes, encapçalada pels seus tres síndics —Rafael Vicente, Marcela Miró i Antonio Mira-Perceval—, va aprofitar l'avinentesa per a dur a terme la reunió del seu consell a la seu del defensor del poble valencià.
- 22 juliol Signatura de dos convenis de col·laboració amb la Diputació d'Alacant. El síndic, José Cholbi, i el president de la Diputació d'Alacant, José Joaquín Ripoll, signen dos convenis dirigits a millorar la protecció dels drets i de les llibertats de les persones, i difondre la institució arreu de la província d'Alacant.
- 22 juliol Visita oficial del síndic i de l'adjunt segon al defensor del Poble, Enrique Múgica, a la seu del Defensor del Poble, Madrid.
- 24 juliol Visita a l'adjunta primera de Blanca Nogués, presidenta de Metges del Món de la Comunitat Valenciana, per a presentar-li el seu projecte sobre Tràfic de Dones i Xiquetes amb Finalitats d'Explotació Sexual, seu del Síndic de Greuges, Alacant.

- 17 setembre Visita de la defensora de la Rioja, María Bueyo, a la institució del Síndic de Greuges. Reunió de treball entre la defensora de la Rioja i el síndic de Greuges, José Cholbi, a la seu de la institució, Alacant.
- 18 setembre Assistència de l'adjunta primera a la Inauguració del VI Congrés Estatal Isonomia, organitzat per la Universitat Jaume I de Castelló.
- 18 setembre Intervenció de l'adjunta primera com a ponent en la inauguració de l'exposició "Camí cap a la igualtat", organitzada per l'Ajuntament de Petrer al Museu Etnològic d'esta localitat.
- 18 setembre Assistència de l'adjunt segon a l'Acte d'Obertura del Curs Acadèmic 2009-2010 de la Universitat de València.
- 21 setembre Presentació de l'autobús del Síndic. El síndic, juntament amb els dos adjunts i el president de la Diputació d'Alacant, José Joaquín Ripoll, presenten el "Bus del Síndic" als mitjans de comunicació. Es tracta d'un projecte per a donar a conèixer la institució del defensor del poble de la Comunitat Valenciana arreu de la província d'Alacant i atendre a la ciutadania en les seues localitats.
- 22 setembre Visita del síndic, José Cholbi, i els seus dos adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla al municipi d'Elx. Trobada amb l'alcalde, Alejandro Soler, a l'ajuntament. Primera eixida del "Bus del Síndic".
- 22 setembre Visita del síndic i dels dos adjunts al municipi de Crevillent dins de la campanya "Bus del Síndic". Entrevista amb l'alcalde, César Augusto Asencio, a la casa consistorial.
- 24 setembre Visita del síndic i de l'adjunt segon als municipis de la Nucia i Altea, dins el marc de la campanya del "Bus del Síndic". Entrevistes amb els alcaldes de les dues localitats, Bernabé Cano i Andrés Ripoll, respectivament.
- 30 setembre Visita del síndic i de l'adjunt segon al municipi de Cocentaina dins de la campanya del "Bus del Síndic". Entrevista amb l'alcalde, Rafael Francisco Biet, a l'ajuntament d'esta localitat.
- 6 octubre Visita del síndic i de l'adjunt segon al municipi d'Orihuela, dins de la campanya "Bus del Síndic". Entrevista amb l'alcaldessa, Mónica Lorente, i amb la corporació municipal a l'ajuntament.
- 8 octubre Visita del síndic i dels dos adjunts als municipis de Sant Joan i Mutxamel dins de la campanya "Bus del Síndic". Entrevista amb els dos alcaldes, Edmundo Seva i Asunción Llorens, en els seus respectius ajuntaments.

- 9 octubre Assistència del síndic i de l'adjunt segon als actes commemoratius amb motiu del Dia de la Comunitat Valenciana, València.
- 13 octubre Visita del síndic, José Cholbi, i de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al municipi de Villena, dins de la campanya “Bus del Síndic” Entrevista amb l'alcalde, Cèlia Lledó, en l'Ajuntament.
- 23 octubre Discurs d'inauguració a càrrec de l'adjunta primera en el Curs Monogràfic sobre la Síndrome d'Alienació Parental, organitzat per Dones Juristes Themis a la sala d'actes de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant.
- 23 octubre Ponència impartida per l'adjunta primera, Emilia Caballero, en el marc de les XXV Jornades Locals d'Alcoholisme d'Elx 2009, que amb el títol “Adicción y violencia de género”, es van dur a terme a la Universitat Miguel Hernández d'Elx. El seminari va estar organitzat per l'Associació Protectora i Ajuda a Exalcohòlics d'Elx i per l'Institut d'Investigació de Drogodependències de la Universitat Miguel Hernández d'Elx.
- 26 octubre Reunió de treball entre el síndic, José Cholbi, l'adjunta primera, Emilia Caballero i la consellera de Benestar Social del Govern valencià, Angélica Such per a col·laborar en temes de dependència. La reunió va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges.
- 27-30octubre Assistència del síndic, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al Congrés i l'Assemblea Anual de la Federació Internacional de l'Ombudsman, a Madrid.
- 2 novembre Lliurament dels premis de la VI edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges sobre Drets Humans. L'acte es va dur a terme a l'Hemicicle de les Corts Valencianes i va estar organitzat pel Síndic de Greuges, les Corts, la Fundació de Drets Humans de la Comunitat Valenciana i l'ONG Globalització dels Drets Humans.
- 3 novembre Visita del síndic, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, al municipi d'Alcoi, amb motiu de la campanya “Bus del Síndic”. Entrevista amb l'alcalde, Jorge Sedano, en l'Ajuntament d'esta localitat.
- 4 novembre Reunió de treball entre el síndic, l'adjunt segon i la presidenta de la Federació Valenciana de Sords (FESORD), Amparo Minguet, a la seu del defensor del poble de la Comunitat Valenciana.
- 5 novembre Visita del síndic i l'adjunt segon al municipi de la Vila dins de la campanya “Bus del Síndic”. Entrevista amb l'alcalde, Jaime Lloret, en la Casa Consistorial de la Vila.

- 5 novembre Conferència a càrrec de l'adjunta primera, Emilia Caballero, sota el títol “Aspectos jurídicos sobre la interrupción voluntaria del embarazo”, organitzada per la fundació Centre d’Estudis Polítics i Socials, al Col·legi Major Rector Peset de València.
- 5 novembre Inauguració a càrrec de l'adjunta primera, Emilia Caballero, de l'exposició de fotografies i petites biografies titulada “Cap a la igualtat”, a la seu de la Intersindical Valenciana, València.
- 10 novembre Visita del síndic i de l'adjunt segon a la localitat de Dénia, amb motiu de la campanya de difusió “Bus del Síndic”. Entrevista amb l'alcaldeessa, Ana Kringe, i la corporació municipal a l'Ajuntament.
- 13 novembre Inauguració a càrrec del síndic, José Cholbi, del Curs Acadèmic 2009-2010 de la UNED a Dénia, que va tenir lloc a la sala d’actes del Centre de la UNED, a Dénia.
- 16 novembre Visita del síndic i l'adjunt segon a la localitat de Torrevieja, amb motiu de la campanya de difusió “Bus del Síndic”. Entrevista amb l'alcalde, Pedro Hernández, a l'Ajuntament.
- 20 novembre Reunió de treball entre el síndic, els dos adjunts i els síndics de quatre de les universitats públiques de la Comunitat Valenciana: Miguel Louis, defensor de la Universitat d'Alacant; Jorge Mataix, defensor de la Universitat Miguel Hernández d'Elx; Manuel López, defensor de la Universitat Politècnica de València; i Enrique Gómez, síndic de la Universitat de València.
- 1 desembre Visita del síndic i l'adjunt segon al municipi de Sant Vicent del Raspeig, amb motiu de la campanya de difusió “Bus del Síndic”. Entrevista amb l'alcaldeessa, Luisa Pastor, a l'ajuntament d'esta localitat.
- 2 desembre Visita del síndic i l'adjunt segon a la localitat de Calp, dins de la campanya de difusió “Bus del Síndic”. Trobada amb l'alcalde, Ximo Tur, a la casa consistorial.
- 9 desembre Visita d'un grup d'alumnes del Centre Públic de FPA Giner dels Ríos d'Alacant a la seu del Síndic de Greuges. Recepció a càrrec del síndic, José Cholbi, i els dos adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla.
- 10 desembre Signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies. Signen el document el síndic de Greuges, José Cholbi, i la presidenta de la FVMP, Elena Bastidas a la seu de la Federació a València.

14-15 desembre Participació del síndic i l'adjunt segon en la III Reunió de l'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània, Atenes.

2. Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut

2.1 Concurs de Dibuix Síndic de Greuges

Amb l'objecte de promoure els drets humans i de donar a conèixer la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta Comunitat, el Síndic de Greuges i la Fundació Drets Humans de la Comunitat Valenciana van convocar la Sisena Edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges.

El Concurs es va posar en marxa en 2004, quan era síndic de Greuges Bernardo del Rosal. En estos sis anys, més de 25.000 escolars valencians han participat en el concurs, que consistix a elaborar un dibuix original realitzat amb qualsevol material o tècnica i relacionat amb els drets humans.

El concurs estableix deu premis, cinc per als escolars de primària i cinc per als de secundària, consistents en material educatiu. L'acte de lliurament es va dur a terme, com sol ser habitual, a l'Hemicicle de les Corts Valencianes el 2 de novembre.

Els guanyadors d'esta VI edició van ser:

En la modalitat d'Educació Primària:

- Joseph Xiva Verdoy, del CEIP Pare Vilallonga (Borriana, Castelló)
- Julio Cobacho Jiménez, del CEIP Pare Vilallonga (Borriana, Castelló)
- Raúl Díez Húngaro, del Newton College (Elx, Alacant)
- Sergio González Aguilar, CEIP Balmes (Guadassuar, València)
- Lucía Pomares Marco del Newton College (Elx, Alacant).

En la modalitat d'Educació Secundària:

- Pablo Marzal Moscardó, del Col·legi Santa Teresa (Torrent, València)
- Marian de Haan Bosch, de l'Artstudi (Elx, Alacant)
- Laura Rodríguez Espín, del Col·legi Maria Immaculada (Alfàfar, València)
- Andrea Belén Báez Quiroga, de l'IES Malladeta (la Vila Joiosa, Alacant)
- Bogdan Nicolae Gavrilă, de l'IES Professor Broch i Llop (Vila-real, Castelló)

2.2 Visites de centres educatius a la seu de la institució

Durant l'any 2009, també vam posar en marxa a la nostra institució una iniciativa en la qual oferíem la possibilitat de visitar-la.

Esta activitat, dirigida a grups d'estudiants, consistix —ja que es continua fent— en un recorregut guiat per les instal·lacions de la nostra seu. Durant la visita els expliquem les funcions del Síndic i el curs que segueixen les queixes que ens presenten els ciutadans. Tot això d'una manera didàctica i adaptada al nivell de coneixement dels nostres convidats.

A més a més, el grup visitant manté una petita trobada amb el síndic de Greuges, que sol aprofitar per a exposar els seus problemes. Amb esta activitat, pretenem divulgar entre els més joves la labor que duem a terme.

Estes visites, que per raons organitzatives i d'espai s'estenen a un màxim de 20 participants, se sol·liciten per telèfon o bé s'emplena un formulari de visites en la nostra pàgina web.

Durant este primer any d'experiència hem rebut la visita de diversos grups d'estudiants procedents de centres d'educació secundària, universitats, centres per a formació d'adults repartits arreu de la Comunitat Valenciana, entre els quals es troben els següents: Institut d'Educació Secundària Broch i Llop de Vila-real, Castelló, el 24 de febrer; Institut d'Educació Secundària Les Llomes-Joan XXIII d'Alacant, el 4 març; d'estudiants de Gestió i Administració d'Empreses de la Universitat Politècnica de València, el 5 maig i; del Centre Públic de FPA Giner dels Ríos d'Alacant, el 9 de desembre.

Així mateix, amb motiu de la visita del síndic a la localitat alacantina de Calp, José Cholbi va mantenir una trobada amb més d'un centenar d'estudiants de l'IES d'esta localitat, en el qual va explicar la seua comesa als joves i els va donar l'oportunitat de manifestar les seues inquietuds.

2.3 Material didàctic editat i distribuït pel síndic a tots els centres escolars de la Comunitat Valenciana

A la primavera de 2009, el Síndic de Greuges va distribuir dos CD amb material didàctic sobre els drets humans i drets de gènere. Este material era el resultat de l'adaptació d'un treball confeccionat per un equip de professionals per encàrrec i sota la direcció de l'Ararteko del País Basc i cedit al Síndic de Greuges perquè l'utilitzara i el difonguera.

D'una banda, el CD titulat *Els nostres drets* està destinat a escolars d'educació primària, d'entre 9 i 12 anys. El material, basat en la Convenció de Drets del Nen, està compost per 30 unitats, amb tres propostes d'activitat per a cadascuna, cosa que permet una gran flexibilitat a l'hora d'aplicar-lo, d'acord amb l'alumnat i el temps que s'hi vulga dedicar. La finalitat d'este treball és inculcar des de la infància uns valors acceptats universalment, com també conscienciar l'alumnat i el professorat de la importància

d'aconseguir una societat més justa, en la qual tothom es beneficiï realment dels valors de la llibertat i la igualtat.

El segon CD, amb el títol *Generant*, conté material didàctic multimèdia sobre els drets humans, des d'una perspectiva de gènere, i està adreçat a estudiants d'educació secundària. La seua finalitat és ajudar l'alumnat a aprofundir en els drets de les dones de manera entretinguda i útil, alhora que propiciar una reflexió crítica personal que ajude els nostres joves a entaular unes relacions entre els homes i les dones més fàcils, més fluides i menys conflictives.

3. Relacions institucionals en l'àmbit internacional i nacional

3.1 Compareixença davant la Comissió de Peticions del Parlament Europeu

El 20 de gener de 2009, Emilia Caballero, llavors síndica e.f., va comparèixer davant la Comissió de Peticions del Parlament Europeu, requerida per l'eurodiputat Marcin Libicki, que la presidia. La intervenció de la síndica estava vinculada amb la presentació, aquell mateix dia, d'un informe sobre els abusos urbanístics a Espanya, elaborat per l'eurodiputada Margrete Auken.

En la seua exposició, la síndica va informar sobre les principals preocupacions manifestades per la ciutadania en les queixes presentades en el 2008 davant la nostra institució en relació amb la incidència de l'urbanisme. En concret, hi va destacar la necessitat que es garantira el dret a obtenir la informació urbanística i mediambiental sol·licitada per les persones interessades amb la suficient antelació prèvia a la tramitació dels projectes urbanístics, per a poder exercir una defensa adequada dels seus drets.

De la mateixa manera, la intervenció de la síndica va fer palesa la preocupació d'esta institució pel medi ambient, i va insistir en la necessitat de disposar de l'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer i d'impacte mediambiental en la fase d'aprovació provisional dels plans urbanístics.

Finalment, també s'hi va referir a la insistència d'esta institució perquè les actuacions urbanitzadores de més impacte en el model territorial originen la revisió del pla d'ordenació urbana (PGOU).

3.2 L'Institut Internacional de l'Ombudsman (IIO) i la IX Conferència Mundial

L'Institut Internacional de l'Ombudsman (d'ara endavant, IIO) es va fundar en 1978 i ha crescut fins que ha esdevingut una organització veritablement internacional de les institucions de defensores del poble.

L'IIO és una organització sense finalitat de lucre, amb personalitat jurídica en el marc de la Llei d'associacions de Canadà. Els seus membres institucionals són les oficines de

defensors del poble independents del sector públic d'arreu del món. Tanmateix, també s'hi poden afiliar oficines de defensors del poble sectorials i entitats públiques que fomenten els drets humans.

Actualment esta organització té més de 150 membres, procedents de 75 països diferents. El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de ple dret d'esta organització.

Encara que l'Institut Internacional de l'Ombudsman està organitzat en sis regions (Àfrica, Àsia, Àsia Austral i Pacífic, Europa, el Carib i Amèrica Llatina i Amèrica del Nord), que mantenen de manera independent el seu ritme de treball, cada quatre anys es duu a terme una conferència mundial que congrega a tots els defensors membres i que tracta de ser un fòrum de debat en temes d'interés mutu i de prendre decisions relatives al funcionament i objectius d'esta organització.

El síndic de Greuges, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, van participar en la IX Conferència Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman, organitzades esta vegada pel Defensor del Poble Parlamentari de Suècia a Estocolm, del 9 al 12 de juny. Enguany, la realització de la conferència va coincidir amb la celebració del bicentenari de la creació de l'ombudsman parlamentari suec.

Durant el transcurs de la conferència, els membres de l'Institut Internacional de l'Ombudsman van prendre, unànimement, la decisió de transferir la seu de la Secretaria (després de 31 anys situada en la Universitat d'Alberta, Edmonton) a Viena, Àustria.

3.3 XVI Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO)

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (d'ara endavant, FIO), 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.

Els països que actualment integren la FIO són Andorra, Argentina, Bolívia, Colòmbia, Costa Rica, Equador, el Salvador, Espanya, Guatemala, Hondures, Mèxic, Nicaragua, Panamà, Paraguai, Perú, Portugal, Puerto Rico i Veneçuela.

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 en què tinga 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 comitè 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'hi intercanvien experiències d'interés mutu.

El síndic de Greuges, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla van participar en la XVI Congrés i l'Assemblea Anual de la FIO, que enguany va organitzar el Defensor del Poble, Enrique Múgica, al palau del Senat a Madrid el 28 i 29 d'octubre.

El primer dia, es va dur a terme el Congrés de la FIO. Durant el seu transcurs es va portar a terme un seminari, anomenat “Los distintos aspectos que se refieren a la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral” i dues conferències.

L'assemblea general ordinària va tenir lloc durant la segona jornada de treball i s'hi va presentar l'Observatori FIO sobre Drets Humans a Iberoamèrica, com també els informes anuals de la Xarxa de Dones i de la Xarxa de Comunicadors de la FIO. També es va elegir la nova presidenta de la FIO, Beatriz Merino. Així mateix, es va decidir dur a terme el següent congrés a Cartagena d'Índies, Colòmbia.

A continuació, donem compte de la Declaració de Condemna al Tràfic de Dones i Xiquetes amb Finalitats d'Explotació Sexual i Laboral, elaborat per la Xarxa de Defensores de Dones de la FIO, de la qual és coordinadora l'adjunta primera, Emilia Caballero.

“DECLARACIÓ DE CONDEMNAL TRÀFIC DE DONES I XIQUETES AMB FINALITATS D'EXPLOTACIÓ SEXUAL I LABORAL

En el marc del XIV Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, FIO, realitzat a Madrid-Espanya, els dies 28 i 29 d'octubre del 2009, la Xarxa de Defensores de Dones de la FIO.

CONSIDERANT:

1. Que el tràfic de persones és una de les pitjors formes d'expressió humana i, per tant, es constituïx en una vulneració de drets humans molt greu.
2. Que tots els països d'Iberoamèrica, en major o menor grau, enfronten el creixent delictes de tràfic de persones que es tipifica com a tal encara que hi intervinga el consentiment de la víctima, i que consistix a promoure, induir, participar, facilitar o afavorir la captació, trasllat, acollida, recepció o una altra manera fraudulenta, amb finalitats d'exploació sexual i laboral, amb rèdits econòmics per a la persona que comet el delictes o sense.
3. Que el delictes de tràfic de dones inclou violència física, psicològica i sexual, que deixa en les víctimes empremtes difícils d'esborrar, i que poden dur-les fins al suïcidi. És la violència de gènere més antiga del món.
4. Que, així mateix, en tots els països d'Iberoamèrica, el percentatge més elevat de persones que són víctimes de tràfic amb finalitats d'exploació sexual són dones: xiquetes, adolescents, joves i adultes.
5. Que les institucions de defensa i d'exigibilitat de drets humans, integrants de la FIO tenim el mandat constitucional en els nostres respectius països de

protegir i promoure internament i externament els drets humans dels grups que requereixen una protecció especial, com ara les dones i les xiquetes, subjectes claus d'esta declaració.

ACORDA:

1. Impulsar en els nostres països, d'acord amb el mandat que tenim les defensories del poble, procuradores i proveïdories, investigacions que ens permeten visualitzar la magnitud del delictes del tràfic de dones i xiquetes, amb finalitats d'exploració sexual i laboral, i incidir en l'accés a la justícia i la reparació del dany a la víctima;
2. Supervisar les polítiques de migració nacionals, a fi d'evitar que les dones i xiquetes víctimes de tràfic siguin considerades exclusivament immigrants en situació documental irregular;
3. Elaborar guies informatives de servei i recursos d'assistència a dones i xiquetes víctimes de tràfic en tots els països iberoamericans, tant a escala nacional com internacional, amb la finalitat de garantir el coneixement i l'exercici dels seus drets.
4. Sol·licitar al Congrés de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman fer seua esta Declaració de la Xarxa de Defensories de les Dones i incorporar-la a la Declaració Final del XIV Congrés de la FIO, perquè tinga el pes polític que cal i puguem executar-la en cadascun dels nostres països.

Signada a la ciutat de Madrid- Espanya per les integrants de la Xarxa de Defensores de les Dones de la FIO, reunides en el marc del XIV Congrés i Assemblea Anuals de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, als vint-i-vuit dies del mes d'octubre de l'any dos mil nou.”

3.4. III Reunió de l'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània

El síndic de Greuges, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, van formar part de la delegació espanyola que va participar en la Tercera Reunió de l'Associació de l'Ombudsman de la Mediterrània. La trobada, en la qual van participar un total de 27 països de la conca de la Mediterrània, va ser organitzada pel defensor del poble grec i es va dur a terme els dies 14 i 15 de desembre a Atenes.

El tema principal de la reunió va ser “La transparència en els serveis públics: el paper de l'ombudsman”. Les ponències i les taules redones de les jornades van aprofundir, entre altres assumptes, en la funció de l'ombudsman, la seua capacitat d'investigació i d'accés als documents públics, la privació de llibertat i transparència, com també la lluita contra la corrupció.

L'Associació de l'Ombudsman de la Mediterrània va ser creada sota l'auspici de les institucions del defensor del poble espanyol, francès i marroquí, amb el propòsit de ser un instrument eficaç per a la promoció i la defensa dels drets fonamentals dels països de la conca mediterrània.

Els principals objectius d'esta Associació són: encoratjar la posada en marxa de defensories en aquells països mediterranis on encara no n'hi ha; consolidar una xarxa de defensories mediterrànies i definir una estratègia comuna d'actuació per a reforçar el seu paper en la defensa de la ciutadania, la democràcia i els drets humans; i consolidar les relacions de cooperació i col·laboració entre les diverses defensories de l'àrea mediterrània.

3.5 XXIV Jornades de Coordinació de Defensor del Poble

Les jornades de coordinació de defensors del poble tenen caràcter anual i congreguen els titulars i representants de les institucions de defensors del poble tant autonòmics com la nacional. El principal objectiu d'estes reunions de treball és intercanviar experiències, com també aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten de la mateixa manera totes les oficines de defensors, i que impliquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, juntament amb els seus dos adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla, van participar en les XXIV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que esta vegada van estar organitzades pel Defensor del Poble Andalus, José Chamizo. La trobada es va dur a terme a Sevilla i Córdoba del 18 al 21 d'octubre.

En esta edició, les Jornades van versar sobre els drets de la ciutadania a l'e-administració. La cita anual dels defensors espanyols va permetre els participants debatre sobre diverses qüestions relacionades amb els drets de les persones a l'administració electrònica. En concret, s'hi van abordar 3 grans temes: els drets de la ciutadania en l'accés i ús de les noves tecnologies de la informació i comunicació (TIC); les TIC com a instrument de garantia i efectivitat dels drets socials —amb relació a l'àmbit educatiu, sanitari i de servicis locals; i la relació de la ciutadania i l'administració electrònica; en particular l'aplicació de les TIC en les institucions de defensors del poble.

En les conclusions de les jornades, els defensors van mostrar la seua preocupació per la bretxa digital que afecta, de manera important, diferents col·lectius a l'hora d'accedir en condicions d'igualtat a la societat de la informació, i de la responsabilitat dels poders públics d'evitar esta discriminació. Els defensors van considerar imprescindible que l'accés universal a la banda ampla a un preu assequible es considerara un requisit imprescindible per a atendre les necessitats dels usuaris.

Així mateix, en l'àmbit educatiu, els defensors van considerar necessari formar els docents en l'ús de les noves tecnologies des del principi de la seua preparació, i també de manera permanent perquè puguin liderar el procés d'implantació en l'ensenyament. D'altra banda, els defensors van creure imprescindible impulsar la producció de continguts educatius TIC.

Quant a l'aplicació de les TIC en l'àmbit del sistema sanitari, els participants van destacar la necessitat d'avançar en el grau d'implantació de la història clínica digital, com també de la telecita de consultes mèdiques i especialitats, i la telemedicina.

Per acabar, quant a l'aplicació de les TIC en les institucions de defensors del poble, els participants es comprometeren a fixar els seus servicis bàsics d'administració electrònica, i en este context van assumir els de presentació i tramitació de documents, tramitació d'expedients de queixa i consultes per a, així, assumir la implantació de l'accés electrònic a la ciutadania.

En el transcurs de les jornades, els titulars van acordar que la defensora de la Rioja, María Bueyo, organitzara la XXV edició a Logronyo.

A continuació, reproduïm íntegrament les conclusions de les Jornades:

“CONCLUSIONS DE LES XXIV JORNADES DE COORDINACIÓ DE LES DEFENSORIES DEL POBLE

El segle XXI ha posat en evidència el valor de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). La seua capacitat d'expansió i influència ha encunyat el terme “societat de la informació i del coneixement” per a fer referència a la importància que ostenta en el nostre sistema econòmic i cultural la creació, distribució i ús de la informació.

Alhora, les TIC han esdevingut un instrument essencial per a l'exercici dels drets de la ciutadania i un mitjà a través del qual els poders públics han de millorar notablement l'eficàcia de la seua actuació dirigida a garantir la seua efectivitat. La mateixa importància d'estes tecnologies i la seua ocupació generalitzada les ha transformades en objectiu de drets de la ciutadania que exercixen un paper creixent en les demandes de totes les persones davant els poders públics.

L'accés i el ple gaudi de les TIC definiran l'evolució, en diversos aspectes, de les societats i condicionaran les relacions de les persones amb les organitzacions administratives i polítiques. El seu caràcter d'eina per a l'accés a servicis essencials fa imprescindible la seua utilització en la interrelació pública.

Conscients d'esta realitat, les institucions dels defensors del poble han reflexionat conjuntament amb diversos agents socials sobre la incidència que tenen les tecnologies de la informació i la comunicació en l'esfera de drets de la ciutadania, des de la perspectiva d'accés a estes en condicions d'igualtat, el grau de desenvolupament de l'e-administració en les seues relacions amb els ciutadans i ciutadanes, com també l'oferta prestacional que es fa per part de les administracions públiques a través de les TIC per a avançar en la plena efectivitat dels drets de contingut social.

Alhora, com a integrants del sector públic, les defensories del poble han tractat de l'aplicació de les noves tecnologies en el seu àmbit d'actuació a fi d'oferir a la ciutadania un servici públic millor i, alhora, assolir unes cotes d'eficiència més elevades en el seu funcionament intern. Després de les

aportacions de les institucions participants i dels debats duts a terme en les sessions de treball, s'han elaborat les següents conclusions:

I. Els drets de la ciutadania en l'accés i ús de les TIC.

1) L'accés i utilització de les noves tecnologies constitueix, segons el nostre parer, un dret en si mateix considerat, que com a tal ha de ser reconegut i garantit de manera efectiva pels poders públics —com de fet ho està sent en diversos estatuts d'autonomia—, ja que representa, a més, un mitjà imprescindible per a l'exercici dels drets de la ciutadania i la seua incorporació a la vida social, econòmica i cultural. Tota limitació en l'accés i utilització de les noves tecnologies condiciona greument l'efectiu gaudi dels drets ciutadans i la seua plena participació en la societat; per este motiu ens preocupa, molt seriosament, la bretxa digital que ja afecta, de manera important, diferents col·lectius a l'hora d'accedir en condicions d'igualtat a la societat de la informació i del coneixement.

2) Els poders públics, en tot cas, han de vetlar perquè les innovacions tecnològiques puguin ser gaudides per tota la ciutadania i evitar la creació de noves bretxes digitals per una desigual incorporació de sectors de la societat a la seua disponibilitat. En particular, el procés d'implantació de la TDT, com a accés a vies de comunicació i interacció de les persones, serà un indicador del grau de compromís i resposta efectiva als valors d'igualtat en el gaudi universal i generalitzat d'esta tecnologia d'ús domèstic.

3) Amb el dinamisme i les exigències funcionals que demanen les noves tecnologies, s'han de regular les condicions bàsiques que garantisquen la igualtat de tota la ciutadania en l'accés a les TIC, per la qual cosa cal una definició actualitzada del “servici universal de telecomunicacions”. Les autoritats nacionals poden garantir un contingut de drets més gran que el que hi ha previst en la norma europea. En este sentit, les defensories del poble consideren imprescindible que l'accés universal a la banda ampla a un preu assequible es considere un requisit imprescindible per a atendre les necessitats funcionals dels usuaris de les TIC.

4) El recent procés de reformes dels diversos estatuts d'autonomia evidencia que les comunitats autònomes exerciran un paper molt important en la protecció dels drets de la ciutadania relacionats amb la societat de la informació i del coneixement i la protecció dels drets de consumidors i usuaris. En coherència amb això, sense perjudici de les competències estatals, s'han d'arbitrar les mesures legals i tècniques perquè, dins el marc de les comunitats autònomes, les defensories puguin exercir la defensa dels drets dels usuaris de les TIC en el seu àmbit territorial.

5) La intervenció d'operadores de servicis és imprescindible per a accedir i interactuar al si de la societat de la informació. Ara bé, de manera compatible amb el principi de lliure competència i el respecte als acords contractuals, els poders públics no poden obviar la posició de superioritat de fet en la qual es troben estos operadors en les seues relacions amb els usuaris. Per això, la importància adquirida de les TIC ha d'anar unida a la resposta dels poders públics mitjançant mecanismes públics d'auditoria i supervisió eficaces per a l'avaluació de la idoneïtat dels servicis que oferixen els operadors. De la mateixa manera, serà essencial potenciar la funció d'inspecció i tutela dels drets dels consumidors i usuaris davant les entitats prestadores d'estos servicis, i disposar mesures àgils de mediació i solució de conflictes, alhora

que establir un règim sancionador efectiu que dissuadisca les operadores de determinades pràctiques que utilitzen de manera reiterada tot vulnerant els drets dels usuaris dels seus servicis.

6) Els poders públics hauran de garantir la ciberseguretat i vetlar per la defensa dels drets de les persones a la seua privadesa i intimitat, i dotar-se dels mitjans necessaris per a perseguir penalment aquelles conductes en la xarxa tipificades com a delictes.

7) Els poders públics tenen el deure de liderar un model prestacional de servicis públics a través de les TIC, a més d'impulsar la incorporació de la societat civil a la informació i el coneixement en un escenari irreversiblement global.

II. Les TIC com a instruments de garantia i efectivitat dels drets socials

8) El desenvolupament a què estan arribant les TIC i la potencialitat real que té la seua aplicació pràctica per a afavorir l'exercici dels drets socials, els conferix un paper destacat en este àmbit i constituïx un instrument decisiu per a l'extensió de l'estat del benestar. Les noves tecnologies contribuïxen de manera decisiva a l'efectivitat dels drets socials i incidixen de manera directa en la millora de la qualitat de vida de les persones més vulnerables de la nostra societat, alhora que permeten un grau de participació social més ampli i igualitari.

9) Pel que fa a l'aplicació de les TIC en l'àmbit educatiu:

- L'Administració ha de ser el veritable agent de canvi en l'actualització del nou model educatiu, i ha de dur a terme les accions de formació i alfabetització digital que permeten als potencials usuaris conèixer la utilitat dels desenvolupaments assolits, compartir coneixements, i donar-los participació a nivell de crítica i proposta, darrere d'una millor adaptació dels continguts per via participativa. Les administracions educatives han de fomentar la creació d'òrgans responsables en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, que servisquen de referència, lideren el canvi tecnològic, i als quals es puga acudir per a proposar, assessorar-se i sol·licitar mitjans en este àmbit. Una de les funcions d'estos òrgans ha de ser la d'arbitrar un sistema d'avaluació i estudi continu de l'avanç i els resultats del procés d'implantació de les TIC en este àmbit.

- És necessari formar els docents en l'ús de les noves tecnologies des del principi de la seua preparació, i també de manera permanent, perquè coneguen els nous avanços i puguin liderar el procés d'implantació en l'ensenyament. Els sistemes de formació que s'arbitren han de ser complementats amb mètodes de valoració dels coneixements adquirits a l'hora de puntuar els mèrits de cada professor, en la carrera administrativa i la promoció professional.

- És essencial impulsar la producció de continguts educatius TIC per a les educacions primària, secundària i de formació professional, i introduir-los de manera aprofundida en els curricula d'ambdues i en les proves de coneixements dels alumnes.

- Els continguts de les pàgines web i servicis digitals d'intercanvi d'informació entre la comunitat educativa han de ser d'utilitat per a alumnes, professors i per a mares i pares, com a incentiu perquè es produísca la necessària alfabetització digital de tota esta comunitat, i un intercanvi fluït d'informació entre tots ells de manera ordinària i contínua.

10) Quant a l'aplicació de les TIC a l'àmbit del sistema sanitari:

- El compromís i el lideratge de les autoritats sanitàries, en particular pel que fa a les qüestions financeres i organitzatives, constituïx un element essencial perquè el desplegament de la salut electrònica tinga èxit. Els avanços que s'observen en este àmbit han de completar-se fins arribar al mateix grau d'implantació en totes les comunitats autònomes, atenent especialment a les zones aïllades.

- La correcta difusió de les prestacions d'e-sanitat requereix una política de comunicació i informació adequada i suficient als usuaris, i determinar un catàleg d'e-prestacions i servicis ben definits i explicats; aglutinar en una única pàgina web les polítiques, les accions, el marc de l'assistència sanitària i proporcionar un marc de comunicació tangible i comprensible.

- Es considera necessari avançar en el grau d'implantació de la historia clínica digital i la telecita de consultes mèdiques i especialitats i la telemedicina. La introducció a escala territorial d'estos recursos és molt heterogènia i cal esperar que l'extensió de les xarxes de telecomunicacions permetra progressar la seua efectiva implantació a un ritme més gran en el futur. Així mateix, es considera convenient avançar des de la prescripció informatitzada de medicaments als sistemes de recepta electrònica i la prescripció automatitzada.

- Cal avançar més en la interoperabilitat entre els sistemes sanitaris a tots els nivells per a assegurar la seguretat i mobilitat dels pacients, i entre servicis sanitaris i socials, per l'especial confluència d'ambdós en l'atenció de la salut de la població.

- Considerem que els avanços tecnològics han d'arribar a un elevat nivell de participació dels usuaris en el coneixement d'informació relacionada amb el seu estat de salut, la seua malaltia i la seua capacitat associativa i d'implicació aliada amb el sistema sanitari.

11) Pel que fa a l'àmbit dels servicis socials:

- Les TIC han esdevingut un instrument de vital importància per a aquells sectors de població afectats per una discapacitat o dependència que necessiten diverses ajudes tècniques complementàries per a viure i participar plenament en condicions d'igualtat amb la resta de la ciutadania. L'accessibilitat universal que es predica de les noves tecnologies requereix que estes incorporen els ajustaments necessaris i raonables per a garantir que este col·lectiu hi accedisca ("disseny per a tothom"), especialment en aquelles tecnologies relacionades amb els servicis públics essencials. Des d'esta perspectiva, les administracions públiques hauran d'arbitrar els mitjans necessaris perquè les TIC actuen com un instrument que, més enllà de la integració sense més, afavorisquen la inclusió en el disseny d'una societat conformada per a plantar cara a les necessitats de tothom.

- Les TIC són eines valuoses no solament com una solució als problemes considerats bàsics d'estos col·lectius, sinó també com un instrument per a garantir la inclusió en els àmbits culturals, artístics, esportius o d'oci. Cal garantir, en definitiva, la igualtat d'oportunitats perquè les persones amb discapacitat o dependència exercisquen tots els seus drets i llibertats en l'entorn d'estes noves tecnologies de manera que els permeta la plena participació en les activitats de la societat en general.

- Atés el paper rellevant que les noves tecnologies poden exercir per a garantir a tota la ciutadania l'accés efectiu als drets de contingut social, els poders públics promouran la incorporació de les TIC en els catàlegs de prestacions i servicis del sistema de servicis socials amb vista a afavorir l'e-accessibilitat i l'e-inclusió de tots els ciutadans, especialment la d'aquells que presenten més vulnerabilitat per culpa de les seues discapacitats i dependències.

- Les TIC ofereixen una extraordinària oportunitat per a sistematitzar la gestió i avaluar el grau d'eficàcia i possibles disfuncionalitats de les prestacions socials que s'oferixen. Això perquè una de les mancances més importants que, sens dubte, han tingut els programes de les polítiques públiques socials ha estat la dificultat de convertir un model d'informació-gestió integrat, que permet conèixer i avaluar, en tot moment, l'eficiència, desviacions i llacunes de l'execució dels programes.

III. Ciutadania i administració electrònica

12) La implantació de l'Administració electrònica en el sector públic constituïx una oportunitat d'oferir un millor servici públic per a la ciutadania, augmentar la transparència del sistema i situar-nos en un nou model de desenvolupament democràtic. Per això, cal fer un seguiment del compliment rigorós de les previsions de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics i de les normes autonòmiques que, amb objectius similars, siguen aprovades.

13) La societat civil demana que s'avance en la consolidació d'un model de bona administració, el que exigirà la incorporació de les TIC com a instrument per a garantir la qualitat i eficàcia en les relacions de l'e-administració amb la ciutadania. Especialment, és imprescindible avançar en la interoperabilitat (nocions com la "finestreta única", treball en xarxa) entre totes les administracions que fonamenten accions de cooperació i col·laboració mútues. Així mateix, es troba a faltar en la nova Llei 11/2007 la consagració d'un dret de participació electrònica connectat als tràmits d'informació pública.

14) Amb relació a la participació democràtica, les noves tecnologies poden reactivar el procés democràtic gràcies a les seues potencialitats d'informació, comunicació i mobilització, però cal que els poders públics facen un seguiment de respecte als principis d'accessibilitat, veracitat i transparència que han de presidir l'ús d'estes noves vies per a la creació de les decisions públiques. En tot cas, el sufragi ha de mantenir els seus trets jurídics bàsics, ja que solament així es podrà aconseguir que estes vies continuen sent efectives per a la participació democràtica.

15) És imprescindible que les comunitats autònomes i les administracions locals impulsen i garantisquen, al més aviat possible, l'exercici per la ciutadania dels drets reconeguts en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de la seua competència.

16) L'Administració de l'Estat, les comunitats autònomes i diputacions provincials han d'impulsar la col·laboració tècnica i econòmica amb els ajuntaments per a incorporar-los al model d'e-administració on poden exercir, atesa la seua singularitat, un paper protagonista per la seua relació directa amb la ciutadania.

IV. L'aplicació de les TIC a les institucions dels defensors del poble.

17) Les TIC permeten acostar les institucions públiques als ciutadans i superar barreres de distància i temps que han representat habitualment un obstacle decisiu perquè aquells pogueren accedir d'una manera àgil als servicis públics.

18) Les institucions dels defensors del poble participen dels principis que estableix la Llei 11/2007 per a la utilització de les TIC en l'àmbit públic i assumixen la implantació de l'accés electrònic dels ciutadans als servicis que presten així com la implementació de les comunicacions electròniques amb les administracions públiques en les seues relacions amb estes. Amb esta finalitat, es considera molt convenient plantejar la possibilitat de fer ús, segons els casos, de les diverses plataformes i programaris que estiguen implantats en les respectives administracions territorials.

19) Les defensories han de fixar i comprometre els seus servicis bàsics d'administració electrònica i assumir en este context els de presentació i tramitació de documents, tramitació d'expedients de queixa i consultes, consultes d'expedients i aquells que ens siguen d'aplicació per la nostra condició d'entitat pública (contractació administrativa, matèria de personal, etc.).

20) Per a l'efectiva implantació d'estos servicis es considera essencial potenciar les accions d'intercanvi d'informació i experiències en este procés i promoure mesures de coordinació en este àmbit.

21) En este context, les defensories manifesten el seu ferm compromís amb la tutela dels drets que en matèria de protecció de dades estableix la normativa que els garantix. Per a això, estes institucions hauran de promoure i hauran de garantir els drets dels ciutadans en este entorn, en l'àmbit de les seues competències, i adoptar les mesures corresponents i incidir en la formació i sensibilització de tot el personal al servici d'estes.

Andalusia, octubre de 2009''

4. Altres activitats

COL·LECTA DE SANG SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, juntament amb el Centre de Transfusió d'Alacant i l'Associació de Donants de Sang de la Província d'Alacant, va organitzar una Jornada de Donació de Sang el 16 de gener de 2009. Es tractava de la primera col·lecta promoguda pel Síndic de Greuges i es va portar a terme en l'autobús d'hemodonació situat al Portal d'Elx, a Alacant.

Uns dies abans, el personal del Síndic de Greuges va rebre una xarrada informativa a càrrec del president de l'Associació de Donants de Sang de la província d'Alacant, Ángel Hernández, amb la finalitat de sensibilitzar els assistents sobre la importància de la donació i encoratjar-los a donar sang de manera regular i desinteressada.

I és que, des del Síndic, a més de vetlar per la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania, volem implicar-nos a promoure actituds responsables i solidàries com ara la donació de sang.

ANNEX A

CAMPANYA DE DIFUSIÓ “BUS DEL SÍNDIC” A LA PROVÍNCIA D'ALACANT

La campanya de difusió del Síndic va començar a la fi del setembre i va concloure a començaments del mes de desembre. Amb el nom “Bus del Síndic” vam recórrer els principals municipis de la província d'Alacant.

Esta campanya es va desenvolupar sota l'empareda d'un conveni específic, signat pel síndic i el president de la Diputació d'Alacant el 22 de juliol de 2009, a fi de portar a terme una campanya de difusió i millora del coneixement de la institució del Síndic de Greuges arreu de la província d'Alacant.

D'una banda, esta institució solament porta funcionant 15 anys, i tot i que cada vegada és més popular, necessita dur a terme activitats perquè el defensor del poble de la Comunitat Valenciana siga més conegut entre la ciutadania progressivament.

D'una altra banda, la Diputació, fent ús de les seues competències de fomentar i d'administrar els interessos peculiars de la província, considerava necessari que els ajuntaments de la província d'Alacant, com també les persones que hi viuen, conegueren bé què és el Síndic de Greuges, a fi de millorar les relacions amb ellss i que utilitzen esta institució quan la necessiten.

Cada visita a les localitats començava a preparar-se amb un mes d'antelació com a mínim. En primer lloc, el gabinet del Síndic es posava en contacte amb els gabinets dels ajuntaments corresponents, a fi de fixar una data per a la visita i demanar que ens

cediren un lloc accessible i ben comunicat, on el personal tècnic del síndic poguera atendre la ciutadania.

Una vegada fixada la data i el lloc on instal·làvem l'oficina volant del Síndic, enviàvem cartes a totes les associacions del municipi i de les localitats limítrofes, en les quals anunciàvem la nostra visita i convidàvem les persones interessades a entrevistar-se amb els nostres assessors jurídics a demanar una cita.

Així mateix, durant els dies previs a la visita de cada localitat, inseríem falques publicitàries en les ràdios locals per informar de la visita del Síndic i la manera de posar-se en contacte amb nosaltres per a sol·licitar una entrevista amb el personal tècnic de la nostra institució.

D'esta manera, vam aconseguir que les persones que es van acostar a la nostra oficina volant no hagueren de suportar esperes indegudes, i també vam calcular el nombre d'assessors jurídics que havíem de desplaçar fins al municipi en qüestió.

No obstant això, l'oficina del Síndic va atendre també totes les persones que no havien demanat cita prèvia i que hi van acudir directament per fer-nos consultes.

En la seua visita al municipi, el síndic, José Cholbi, començava el seu recorregut amb una trobada amb l'alcalde o l'alcaldesa i l'equip de govern a la casa consistorial. Este acte era aprofitat per a explicar, en persona, la iniciativa del “Bus del Síndic” i tenir un contacte personal amb l'equip de govern municipal. Com a regla general, el síndic signava en el Llibre d'honor dels ajuntaments i, a continuació, oferia una roda de premsa juntament amb l'alcalde o l'alcaldesa en qüestió.

El recorregut continuava amb una visita al lloc on teníem situada l'oficina volant del Síndic, per saludar el personal de la institució desplaçat i tenir un contacte directe amb les persones que estaven presentant-hi les seues consultes o queixes.

Finalment, en tots els municipis visitats, el síndic sempre s'ha posat en contacte amb algun col·lectiu, associació o centres de persones majors. Ha visitat els centres següents: el Centre d'Alzheimer d'Elx i Alcoi, instituts públics d'educació secundària, escoles infantils, asils, centres de rehabilitació i integració social —més coneguts com CRIS— de Villena i Orihuela, i centres socials, entre d'altres.

Durant esta campanya de difusió de la labor del Síndic de Greuges, vam visitar els següents municipis alacantins: Elx i Crevillent (22/09/2009); la Nucia i Altea (24/09/2009); Cocentaina (30/09/2009); Orihuela (6/10/2009); Sant Joan d'Alacant i Mutxamel (8/10/2009); Villena (13/10/2009); Alcoi (3/11/2009); la Vila Joiosa (5/11/2009); Dénia (10/11/2009); Torrevieja (16/10/2009); Sant Vicent del Raspeig (1/12/2009) i, finalment, Calp (2/12/2009).

Com a resultat de la campanya que acabem de detallar, ens agradaria destacar la gran acollida que va tenir per part de la ciutadania i dels ajuntaments. D'una banda, la

immensa majoria de les persones que hem atés reconeixia l'esforç de la nostra institució per acostar-se a les seues localitats i qualificaven la iniciativa de “molt encertada”. I és que, tot i que les noves tecnologies estan aconseguint que la distància física deixe de ser un problema a l'hora d'accedir als nostres servicis, moltes persones continuen cercant la proximitat que proporciona l'entrevista personal.

Per la seua banda, els representants dels ajuntaments han coincidit a assenyalar com han estat d'encertades estes visites, ja que oferixen un servici personalitzat necessari als seus habitants, oferixen tasques de mediació, assessorament i atenció a la ciutadania davant l'Administració.

Amb motiu del desplaçament de la nostra oficina als municipis de la província d'Alacant, els ciutadans van presentar 245 queixes i un total de 277 consultes.

Atesos els excel·lents resultats obtinguts amb esta iniciativa, un dels nostres objectius per a l'any 2010 és portar a terme accions similars a les províncies de Castelló i València.

ANNEX B

CONVENIS INSTITUCIONALS SIGNATS EN 2009

Des de l'arribada a la institució del síndic de Greuges, José Cholbi, un dels seus principals objectius ha estat donar a conèixer la figura del defensor del poble de la nostra Comunitat en el conjunt de tota la societat valenciana.

La ciutadania ha de conèixer les tasques i comeses que exercim quant a la protecció dels drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques valencianes.

Enguany hem dut a terme moltes activitats dirigides a assolir este objectiu. En este annex a l'Informe anual de 2009 creiem convenient destacar els convenis que s'han signat enguany entre la nostra institució i diversos organismes i associacions.

Tots els convenis signats tenen dos objectius molt definits: incrementar el grau de coneixement del Síndic i, en cas dels convenis signats amb l'Administració, millorar la interlocució entre el Síndic i l'Administració per a reduir els temps que esta tarda a contestar-nos, fet que, sens dubte, revertirà en benefici de la ciutadania.

A continuació, relacionem els convenis institucionals signats durant el 2009, el contingut íntegre dels quals pot ser consultat en la nostra pàgina web:

- CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES I L'ASSOCIACIÓ DE DISCAPACITATS PSÍQUICS D'ALACANT (APSA)

El 2 de juny de 2009, el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i la presidenta de l'Associació Prodiscapacitats Psíquics d'Alacant, Isabel Manero, van rubricar un conveni al Centre Específic d'Ocupació Terramar.

La finalitat del conveni és la mútua col·laboració en activitats de caràcter docent, assistencials, d'investigació i en defensa dels drets de les persones amb discapacitat intel·lectual.

De les modalitats de cooperació detallades en el document destaquen: la divulgació i publicitat de la figura del Síndic de Greuges entre les persones amb discapacitat intel·lectual, o l'assistència mútua tecnicojurídica especialitzada per a l'elaboració d'informes, estudis i dictàmens.

- CONVENI AMB LA FEDERACIÓ VALENCIANA DE MUNICIPIS I PROVÍNCIES

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi i la presidenta de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, Elena María Bastida, van signar, el 10 de desembre de 2009, un conveni de col·laboració entre els dos organismes que representen amb l'objectiu de millorar la protecció dels drets i de les llibertats de les persones.

En virtut d'este conveni, la Federació Valenciana de Municipis i Províncies (d'ara endavant, FVMP) es compromet, entre altres coses, a remetre al Síndic de Greuges, dins del termini i en la forma escaient, la informació requerida sobre les queixes que es troben en tramitació.

Així mateix, la FVMP es compromet a centralitzar en un interlocutor fix les relacions amb el Síndic, a fi de canalitzar i agilitar la col·laboració i l'intercanvi d'informació i, d'esta manera, reduir els temps de resposta, la qual cosa repercutirà en benefici de la ciutadania.

També serà compromís de la FVMP facilitar a tots els ajuntaments una còpia del conveni específic de col·laboració que figura com a annex d'este conveni marc, perquè siga subscrit directament amb el Síndic de Greuges pels ajuntaments que hi estiguen interessats. L'objectiu del segon conveni que han de subscriure les corporacions locals és similar al signat amb la FVMP, és a dir, fomentar la interlocució entre les dues institucions i així reduir els terminis de resposta al ciutadà.

Per la seua banda, el Síndic es compromet, entre altres coses, a destacar expressament la positiva col·laboració de la FVMP amb el Síndic en el nostre informe anual; a donar més publicitat en la nostra pàgina web del resultat de les queixes resoltes de manera

favorable per a la ciutadania per part de la FVMP, com també a complir amb el principi de lleialtat institucional i realitzar les gestions necessàries amb la presidència de la FVMP abans d'efectuar una declaració d'hostilitat per falta de col·laboració.

- CONVENI MARC DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES I LA DIPUTACIÓ PROVINCIAL D'ALACANT

El 22 de juliol de 2009, el síndic de Greuges i el president de la Diputació d'Alacant, José Joaquín Ripoll, van signar un conveni marc de col·laboració entre les dues institucions a la seu del defensor del poble de la Comunitat Valenciana.

En virtut d'este conveni, la Diputació d'Alacant assumix el compromís de remetre al més aviat possible al Síndic la informació que se li requerisca sobre les queixes que es troben en tramitació, com també designar un interlocutor fix que canalitze i tramite les queixes del Síndic, a fi de remetre com més prompte millor la informació requerida i, així, reduir els temps de resposta, fet que, sens dubte, repercutirà en benefici del ciutadà.

Entre els compromisos adquirits pel Síndic es troben: destacar expressament la positiva col·laboració de la Diputació d'Alacant amb el Síndic en l'informe anual, com també donar publicitat en la nostra pàgina web del resultat de les investigacions de les queixes que s'hagen resolt de manera favorable per a la ciutadania per part de la Diputació d'Alacant.

El mateix dia, 22 de juliol, també es va signar un altre conveni específic, del qual donem compte seguidament.

- CONVENI ESPECÍFIC DE COL·LABORACIÓ ENTRE LA DIPUTACIÓ D'ALACANT I EL SÍNDIC DE GREUGES PER A LA REALITZACIÓ D'UNA CAMPANYA DE DIFUSIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES A LA PROVÍNCIA D'ALACANT

El conveni específic, signat pel síndic i el president de la Diputació d'Alacant, tenia com a objectiu portar a terme una campanya de difusió i millora del coneixement de la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Esta institució solament porta 15 anys funcionant, i tot i que cada vegada és més popular, necessita portar a terme activitats dirigides a augmentar el grau de coneixement del defensor del poble de la Comunitat Valenciana per part de la ciutadania.

Així mateix, la Diputació, fent ús de les seues competències de fomentar i d'administrar els interessos peculiars de la província, considera necessari que els ajuntaments de la província d'Alacant i les persones que viuen als seus municipis coneixen bé què és el Síndic de Greuges, a fi de millorar les relacions amb elles i fer ús de la institució quan la necessiten.

L'objectiu principal de la campanya era difondre, arreu dels principals municipis alacantins, els servicis que el Síndic de Greuges presta. I això es va fer mitjançant les visites a estos municipis amb un microbús, dos dies cada setmana.

En virtut del conveni, la Diputació d'Alacant i el Síndic de Greuges assumien el compromís de cofinançar el cost d'esta campanya divulgativa de la manera següent.

Per la seua banda, la Diputació d'Alacant es va fer càrrec dels conceptes següents: lloguer del microbús amb conductor, producció en vinil, fixació i adaptació dels logotips en el microbús, dietes del conductor i de l'hostessa.

Així mateix, el Síndic de Greuges va assumir les despeses derivades de la publicitat per a anunciar les visites, el material divulgatiu de la institució que es repartia en cada visita, la difusió per correu electrònic i les dietes del personal tècnic del Síndic que participava en els desplaçaments.

El conveni va entrar en vigor el dia que va ser signat, el 22 de juliol, i va estar vigent fins a la finalització de la campanya, el 31 de desembre de 2009.

ANNEX C

CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORS DE QUALITAT

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, a través de la seua Carta de servicis, garantix el funcionament de la institució, amb els drets de les persones usuàries com a centre de les seues actuacions i els compromisos de qualitat contrets, com també la tramitació de reclamacions o suggeriments que pogueren presentar-se en relació amb el funcionament de la institució.

Així mateix, el grau de compliment dels compromisos de qualitat contrets ens obliga a donar-ne compte perquè siguen accessibles a la ciutadania.

1. Indicadors bàsics de qualitat

a) Temps mitjans de/d':

- Emissió dels justificant de recepció

L'art. 21.1.a) de la Carta de servicis assenyala que “(...) el justificant de recepció de la queixa s'enviarà en el termini màxim de 5 dies des de la seua entrada en la institució”.

En 2009, el temps mitjà de remissió del justificant de recepció ha estat de 3,31 dies, la qual cosa significa una reducció en benefici del ciutadà i a causa de l'agilitat en la gestió.

- Admissió a tràmit de les queixes

L'art. 21.1.b) de la Carta de servicis estableix que “(...) la decisió sobre l'admissió a tràmit s'adoptarà en el termini màxim de 15 dies des de la seua recepció”.

En 2009, el temps mitjà d'admissió a tràmit de les queixes ha estat de 18,44 dies.

- Resolució de les queixes

L'art. 21.1.c) de la Carta de servicis indica que “(...) la decisió resolutòria de l'expedient de queixa s'haurà d'adoptar en el termini màxim d'un mes des de la conclusió de les diligències d'investigació, i cal entendre com a tals aquelles que requerisquen contestació d'una administració pública o de la persona interessada”.

En 2009, el temps mitjà de resolució de les queixes, des que arriba a la institució l'últim informe remés per l'administració pública investigada, ha estat de 59,18 dies.

- Contestació a les consultes escrites

L'art. 21.2 de la Carta de servicis exigeix que el justificant de recepció es curse en 5 dies i que se li done resposta en el termini d'un mes.

En 2009, les consultes escrites que s'han rebut a través de la pàgina web s'han contestat en un temps mitjà de 2 dies.

- Espera per a l'atenció de consultes presencials i telefòniques

Quant a la informació presencial, el compromís adoptat en l'art. 21.3.b) de la Carta de servicis en el sentit que “(...) el 90% de les consultes sol·licitades s'hauran d'atendre en un període màxim de 15 minuts”, s'ha complert.

Pel que fa a les consultes telefòniques i el compromís adoptat en l'art. 21.4.d) de la Carta de servicis: “(...) el temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no excedirà un minut”, també s'ha complert.

- Contestació de les reclamacions i dels suggeriments

El termini de 15 dies per a contestar a les reclamacions i els suggeriments presentats sobre el funcionament de la institució (arts. 27.5 i 28.4 de la Carta de servicis) també s'ha complert. Al llarg de l'any 2009 s'han presentat 21 reclamacions i tres suggeriments, que s'han contestat en un temps mitjà de 9,38 dies.

2. Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes presentades: 3.647

- Tramitades: 3.369

- Admeses: 3.028
- Remeses a altres defensors del poble: 270
- Nombre de queixes en les quals l'Administració pública accepta la pretensió de la persona reclamant: 857
- Nombre de resolucions efectuades: 740
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 509
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2009
Telefònica	3.707
Web/correu electrònic	2046
Presencial	630
Autobús	277
Total de consultes	6.662

- Nombre de consultes telefòniques ateses el mateix dia o el dia hàbil següent: 3.707
- Nombre de consultes ateses: 6.662
- Nombre de queixes presentades per Internet: 1.251
- Nombre de queixes d'ofici obertes i informes especials lliurats a les Corts.

En 2009 s'han obert 20 queixes d'ofici, 5 més que l'any passat, i no s'ha presentat cap informe especial a les Corts.

- Data de presentació de l'informe anual a les Corts.

Previsiblement, l'Informe anual 2009 es presentarà en les Corts durant el mes d'abril de 2010.

En relació amb els indicadors de formació, en primer lloc volem destacar la formació de tot el personal en matèria de protecció de dades, i també cal assenyalar la participació en els tallers de preparació de les jornades de coordinació entre les defensories del poble,

com també la intervenció puntual en congressos, conferències i cursos de formació organitzats per altres defensories, que fan un total de 22 accions formatives.

Finalment, volem indicar que, en compliment de l'acord adoptat per totes les defensories del poble per unificar criteris de denominació, hem utilitzat els termes *queixes* i *consultes* amb el significat següent:

- Queixes: “Procediments tramitats a partir de la presentació d'una reclamació en els termes previstos per la norma reguladora de cada institució”.
- Consultes: “Les que es deriven de peticions d'informació o orientació que poden fer els ciutadans quant a quines vies poden utilitzar per a un determinat assumpte, com també sobre les entitats (públiques o privades) a què poden dirigir-se per a la protecció efectiva dels seus drets, o sobre altres qüestions diverses.”