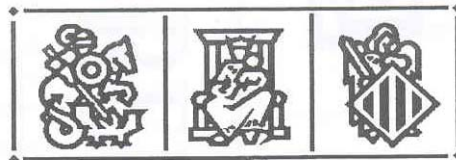


**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2010



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARI

PRESENTACIÓ	8
CAPÍTOL PRIMER	
DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	15
1. Actuacions del Síndic de Greuges	16
2. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa	24
3. Característiques dels promotors de les queixes	30
4. Situació general de la protecció dels drets i llibertats a la Comunitat Valenciana	34
CAPÍTOL SEGON	
ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	69
A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	70
B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIES DELS CIUTADANS	81
I. IGUALTAT	81
II. ÚS DEL VALENCIÀ	88
1. Introducció	88
2. Ús del valencià en xifres	90
2.1. Anàlisi quantitativa	90
2.2. Anàlisi qualitativa	91
3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials	92
4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà	94
5. Altres aspectes de l'ús del valencià	94
III. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT	96
a) URBANISME	96
1. Introducció	96
2. Urbanisme en xifres	97
2.1. Anàlisi quantitativa	97

2.2.	Anàlisi qualitativa.....	98
3.	Planejament urbanístic.....	99
3.1.	La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	99
3.2.	Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	102
3.3.	Patrimoni històric, artístic i cultural.....	104
4.	Gestió urbanística.....	107
5.	Disciplina urbanística.....	111
5.1.	El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	111
5.2.	Les llicències urbanístiques.....	113
5.3.	La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució.....	116
5.4.	Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	118
b)	HABITATGE.....	123
1.	Introducció.....	123
2.	Habitatge en xifres.....	124
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	124
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	125
3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera.....	126
4.	Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer.....	131
5.	Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública.....	134
6.	Altres queixes.....	136
c)	MEDI AMBIENT.....	142
1.	Introducció	142
2.	Medi ambient en xifres.....	144
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	144
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	145
3.	Contaminació acústica.....	146
4.	Informació ambiental.....	155
5.	Salut ambiental.....	156
6.	Abocadors.....	157
7.	Aigües.....	158
8.	Impacte i vigilància ambiental.....	159
9.	Contaminació atmosfèrica.....	160
10.	Llicència ambiental.....	160

IV.	HISENDA PÚBLICA	162
1.	Introducció	162
2.	Hisenda pública en xifres	163
2.1.	Anàlisi quantitativa	163
2.2.	Anàlisi qualitativa	164
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals	165
3.1.	Impost de béns immobles (IBI)	165
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica	168
3.3.	Taxes municipals	170
3.4.	Contribucions especials	173
3.5.	Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO)	175
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat	181
4.1.	Impost sobre transmissions patrimonials (ITP)	181
4.2.	Impost sobre successions i donacions	181
V.	ENSENYAMENT	185
1.	Introducció	185
2.	Ensenyament en xifres	186
2.1.	Anàlisi quantitativa	186
2.2.	Anàlisi qualitativa	187
3.	Instal·lacions docents	188
4.	Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials	189
5.	Substitucions docents	190
6.	Altres aspectes del dret a l'educació	191
6.1.	Beques, ajudes i subvencions	191
6.2.	Programes d'educació bilingüe	192
6.3.	Falta de places en educació infantil	193
6.4.	Formació professional	194
7.	Ensenyament universitari	194
VI.	SANITAT	197
1.	Introducció	197
2.	Sanitat en xifres	198
2.1.	Anàlisi quantitativa	198
2.2.	Anàlisi qualitativa	199
3.	Assistència sanitària: llistes d'espera	200
4.	Expedients de responsabilitat patrimonial	201
5.	Pràctica professional	201
6.	Assistència sanitària extrahospitalària	202
7.	Dret de participació i informació dels consells de salut	202

8.	Protocol de valoració de trastorns de l'espectre autista.....	204
9.	Universalització del dret a l'assistència sanitària: persones prejubilades britàniques.....	206
10.	Prestacions farmacèutiques: finançament de medicament per a tractament de disfunció erètil.....	213
11.	Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA).....	215
12.	Infraestructures sanitàries.....	217
13.	Programa d'hemodiàlisi per a pacients desplaçats.....	217
14.	Transferència a la Comunitat Valenciana dels mitjans personals adscrits a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València.....	218
15.	Assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana.....	219
16.	Falta de resposta a reclamacions.....	223
17.	Vacunes contra el virus del papil·loma humà (VPH).....	223
VII.	SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	230
a)	SERVICIS SOCIALS.....	230
1.	Introducció.....	230
2.	Servicis socials en xifres.....	231
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	231
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	232
3.	Persones amb discapacitat.....	233
3.1.	Eliminació de barreres arquitectòniques.....	233
3.2.	Qualificació del grau de minusvalidesa.....	238
3.3.	Residències per a l'atenció a persones amb discapacitat i malaltia mental.....	239
3.4.	Tutela per la Generalitat Valenciana de persones amb malaltia mental.....	240
4.	Atenció a la família i als menors.....	241
5.	Tercera edat.....	243
6.	Prestacions econòmiques.....	345
b)	ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	249
1.	Introducció.....	249
2.	Atenció socio sanitària.....	250
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	250
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	251
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	252
VIII.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	258
1.	Introducció.....	258
2.	Ocupació pública en xifres.....	259

2.1.	Anàlisi quantitativa.....	259
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	260
3.	Accés a l'ocupació pública.....	261
4.	Borses de treball: ocupació pública temporal.....	262
5.	Drets derivats d'una relació d'ocupació pública: retard en l'abonament de conceptes retributius.....	263
6.	Provisió de llocs de treball: comissions de servei en la Conselleria d'Educació.....	265
7.	Assetjament laboral o <i>mobbing</i>	268
IX.	SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS.....	272
1.	Introducció.....	272
2.	Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	273
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	273
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	274
3.	Servicis.....	275
3.1.	Subministrament d'aigua potable.....	275
3.2.	Vies públiques urbanes.....	279
3.3.	Altres servicis locals.....	285
4.	Ordenació i control del trànsit urbà.....	294
4.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	294
4.2.	Expedients sancionadors.....	298
5.	Béns municipals.....	305
6.	Règim jurídic: ciutadania i bona administració	308
6.1.	Dret a rebre en dins el termini escaient una contestació motivada i a obtenir informació	309
6.2.	Dret a no suportar els danys causats per una actuació o omissió de l'Administració.....	312
6.3.	Dret a la participació ciutadana.....	315
6.4.	Dret a la protecció de dades de caràcter personal.....	317
X.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	318
1.	Introducció.....	318
2.	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	319
2.1.	Anàlisi quantitativa.....	319
2.2.	Anàlisi qualitativa.....	320
3.	Indústria.....	321
4.	Ocupació.....	324
5.	Consum.....	329
6.	Col·legis professionals.....	334
7.	Justícia i administracions públiques.....	340
8.	Cultura.....	342
9.	Transports.....	345

10.	Agricultura.....	347
XI.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	349
1.	Introducció.....	349
2.	Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	351
XII.	COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES.....	353
1.	Introducció.....	353
2.	Administracions que no han contestat als requeriments o resolucions del Síndic, evidenciant una actitud hostil, entorpidora i falta de col·laboració.....	355
3.	Administracions que no han acceptat les recomanacions o suggeriments del Síndic, argumentant no-acceptació, sense que, per tant, es pugui interpretar la seua actitud com a hostil, entorpidora o de no col·laboració.....	355
4.	Entitats públiques que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic.....	357
XIII.	IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	358
 CAPÍTOL TERCER		
	L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	365
1.	Introducció.....	365
2.	Característiques de les consultes.....	366
2.1.	Evolució per mesos.....	366
2.2.	Mitjans de presentació.....	367
2.3.	Tipus de consulta.....	368
2.4.	Matèries.....	369
2.5.	Consultes per Administració afectada.....	371
2.6.	Consultes per província d'origen.....	371
3.	Conclusions.....	372
 CAPÍTOL QUART		
	ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	373
1.	Resum de les principals activitats.....	374
2.	Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut.....	382

2.1.	VII Concurs de Dibuix Síndic de Greuges.....	382
2.2.	I Concurs de Redacció Síndic de Greuges.....	383
2.3.	Material didàctic editat i distribuït pel Síndic a tots els centres docents de la Comunitat Valenciana.....	384
2.4.	Curs d'Estiu sobre el Síndic de Greuges.....	384
3.	Relacions institucionals en l'àmbit internacional i nacional.....	385
3.1.	IV Reunió de l'Associació d'Ombudsman del Mediterrani.....	385
3.2.	XV Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO).....	386
3.3.	VII Seminari Regional de la Xarxa Europea de Defensors del Poble.....	387
3.4.	XXV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	387
4.	Altres activitats.....	393

ANNEXOS.....

A)	RESUM DE L'INFORME ESPECIAL "L'ACTUACIÓ DELS SERVICIS PÚBLICS VALENCIANS D'OCUPACIÓ EN LA LLUITA CONTRA L'ATUR".....	394
B)	CONVENIS INSTITUCIONALS SIGNATS EL 2010.....	401
C)	CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORS DE QUALITAT.....	406

PRESENTACIÓ

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

Esta obligació comporta que, anualment i en format d'informe, expose davant la Comissió de Peticions de les Corts un resum de la labor duta a terme en la funció concreta de supervisar l'activitat de l'administració pública de la Generalitat Valenciana, com també de l'Administració local radicada en el territori de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat que es complisca l'objectiu que la llei assigna al Síndic de Greuges: defensar els drets constitucionals i els que emanen de l'Estatut d'Autonomia, la titularitat dels quals correspon als ciutadans.

Abans d'entrar en l'anàlisi d'esta activitat, voldria fer un reconeixement exprés del grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb què tot el personal de la institució desenvolupa el seu treball quotidià, ja que sense les seues qualitats i la seua col·laboració hauria sigut molt difícil arribar als nivells aconseguits.

Dia rere dia, totes les persones que treballen en el Síndic de Greuges, cadascuna en les seues diferents funcions i ocupacions, demostren un altíssim nivell professional i una

inestimable lleialtat a la institució i a la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania. Lògicament, la confecció d'este informe tampoc hauria sigut possible sense el concurs de totes elles.

L'informe que tinc l'honor de presentar a les Corts constituïx el compendi de l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges durant l'any 2010. En la seua redacció hem procurat facilitar la seua lectura pel conjunt de la ciutadania, i per això hem utilitzat un llenguatge senzill i clar, sense perdre, però, la necessària precisió tècnica.

Este Informe anual comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat duta a terme pel Síndic de Greuges durant el 2010; a continuació donem compte de l'obligat apartat sobre “La situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana”, en què fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries, i continuem amb el detall de les investigacions efectuades d'ofici per esta institució i la descripció, per grans àrees temàtiques, de les principals queixes formulades per la ciutadania.

Com en anys anteriors, volem remarcar que en este informe no es dona compte de totes i cadascuna de les queixes formulades, sinó solament de les que ens han semblat més rellevants, siga per la seua temàtica, pel nombre de persones afectades, per l'alarma social generada, o per la repercussió que han tingut en els mitjans de comunicació.

En relació amb les queixes presentades a instàncies de part durant el 2010, a més de la continuació de les que estaven en tramitació durant l'any passat, cal indicar que s'han formulat un total de 9.504 queixes, de les quals 21 s'han incoat d'ofici, i l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha atés 11.742 consultes.

Comparant estes dades amb les del 2009, s'ha produït un enorme augment de la quantitat de treball realitzat pel Síndic de Greuges, ja que s'han rebut 5.857 queixes més i s'han incrementat en 5.080 el nombre de consultes ateses.

Cal subratllar l'esforç que ha fet el personal de la institució, atés que amb la mateixa plantilla i un increment del 160,60 % de queixes, s'han reduït els temps mitjans dels compromisos adquirits, tal com es pot comprovar en l'annex d'este informe anual titulat “Carta de servicis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat”.

A més, enguany hem elaborat un informe especial que vam presentar al novembre en les Corts amb el títol: “L'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur” —n'incorporem un resum com a annex al present Informe.

Respecte de les queixes que ha presentat la ciutadania, volem destacar que, de les 9.504 queixes, un total de 1.541 es referixen a l'obtenció de les ajudes de la Llei de la dependència (el 2009, de les 3.647 queixes presentades, 948 tenien per objecte els problemes derivats de l'aplicació d'esta Llei; el 2008 se n'havien formulat 1.864 queixes).

Les matèries que més preocupen les persones que en 2010 han acudit a la institució per a presentar una queixa han sigut les següents, per este ordre: les matèries relatives a altres àmbits d'actuació de les administracions públiques (infraestructures, transport i obres públiques, 2.212 queixes); ús del valencià (2.045 queixes); ajudes derivades de la Llei de la dependència (1.541 queixes); urbanisme i habitatge (1.424 queixes); educació (613 queixes); sanitat (290 queixes); servicis socials (212 queixes); medi ambient (203 queixes), i els assumptes relacionats amb els servicis prestats pels ajuntaments –aigua, brossa, ordenació del trànsit, vies urbanes, etc. (338 queixes).

Quant a les 11.742 consultes que ha rebut el Servei d'Atenció Ciutadana, cal destacar l'important increment experimentat, més d'un 76,25 %, en relació amb les 6.662, 6.172 i 4.308 consultes que es van atendre el 2009, 2008 i 2007, respectivament, i ha sigut la nostra pàgina web o correu electrònic la via més utilitzada per a presentar-les, amb un total de 5.783 contactes telemàtics.

Una dada molt positiva per a nosaltres és el fet que enguany siguen més les noves consultes que els seguiments de queixes ja presentades, en la mesura que són persones que per primera vegada ens plantegen els seus conflictes o que sotmeten a la nostra consideració noves qüestions, la qual cosa significa que han tingut una experiència positiva amb la institució –que cada vegada és més coneguda per la ciutadania–, circumstància que posa de manifest l'eficàcia del Síndic i, més important encara, que no hem defraudat la seua confiança.

Les matèries més consultades han sigut les relatives a l'ús del valencià (2.737 atencions), les ajudes de la Llei de la dependència (2.612), urbanisme (724) i servicis socials (714).

El fort increment experimentat en les queixes i consultes sobre l'ús del valencià ve motivat per l'augment del nombre d'escrits rebuts en relació amb l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals amb versió única i exclusiva en castellà, atés que totes estes queixes les hem rebudes per via telemàtica (Internet).

L'important augment del treball desenvolupat pel Síndic de Greuges el 2010, també 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.

En l'Informe anual de l'any passat indicàvem que, el 2009, s'havien registrat, d'entrada, un total de 12.668 documents i, d'eixida, un total de 28.137, o el que és el mateix, havien entrat en la institució 1.486 documents i havien eixit 4.570 documents més que durant el 2008, xifra que ja demostrava el rellevant increment del treball desenvolupat el 2009.

Però és que este 2010, l'augment de treball ha sigut encara molt major: hem registrat, d'entrada, un total de 21.658 documents i, d'eixida, un total de 46.645, és a dir, han entrat en la institució 8.990 documents i han eixit 18.508 documents més que durant el 2009.

Com ja vam explicar l'any passat en l'Informe anual de 2009, no cal entendre este important augment del nombre de les queixes i consultes formulades per la ciutadania com una manifestació d'un empitjorament correlatiu del funcionament de les administracions públiques valencianes, sinó com una demostració clara de l'elevat grau de confiança que tenen les persones en esta institució, cada vegada més coneguda i arrelada en la societat valenciana.

D'altra banda, volem destacar el significatiu grau d'acceptació per les administracions públiques de les recomanacions o suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2010, ja que, d'un total de 1.368 resolucions (740 el 2009), en el moment de redactar este Informe anual, han sigut acceptades 1.013, xifra que representa un grau d'acceptació del 75 %.

Amb tot, cal assenyalar que, a pesar de l'alt grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, no tota acceptació implica que es complix allò que s'ha acceptat, de manera que esta institució ha incrementat els seus esforços per a fer un seguiment exhaustiu de les queixes amb la finalitat de comprovar el compliment efectiu i real de les seues recomanacions, de conformitat amb la preocupació manifestada en la Comissió de Peticions dels Corts, en la compareixença per a la defensa de l'Informe anual de l'any passat.

El text de totes i cadascuna d'estes resolucions no apareix en este informe, però sí que estan publicades en la pagina web de la institució (www.elsindic.com), en l'apartat de "Suggeriments i recomanacions" perquè siguen consultades per les persones interessades en el coneixement total i íntegre de les resolucions emeses enguany.

Respecte del grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé remarcar que d'un total de 4.913 queixes del 2010 tancades durant este període, en 4.056 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de manera favorable per al ciutadà, cosa que demostra un elevat percentatge d'eficàcia, concretament, el 82,55 %.

Quant al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, volem significar que està sent molt elevat i satisfactori. Les administracions col·laboren cada vegada més i millor amb el Síndic de Greuges, i remeten els seus informes amb molta rapidesa.

Igual com en l'any 2009, enguany no destaquem cap administració com a hostil pel fet de no haver remés els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o per no haver contestat els notres suggeriments o recomanacions

El nostre objectiu el 2010 ha sigut evitar fóra com fóra que algun expedient es poguera quedar paralytitzat per falta de col·laboració de l'Administració implicada, i això, per a solucionar el problema objecte de la queixa.

Per a aconseguir-ho, a banda de la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, hem incrementat enguany les peticions d'informe per correu electrònic, molt més ràpides, i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a aconseguir el desbloqueig dels expedients.

Dit això, com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic i un annex per a esmentar les administracions públiques valencianes que durant el 2010 han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració de les cinc universitats públiques valencianes: Universitat Jaume I de Castelló, Universitat de València, Universitat Politècnica de València, Universitat d'Alacant i Universitat Miguel Hernández d'Elx, totes les quals han subscrit un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges.

A continuació donarem compte de les principals novetats que incorporem este any 2010 en l'Informe anual a les Corts Valencianes.

En l'annex A) de l'informe incorporem un resum de l'informe especial presentat al novembre de 2010 a les Corts, sota el títol “L'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur”, el qual pot ser íntegrament consultat en la nostra pàgina web.

D'altra banda, en l'annex B) de l'informe exposem els convenis institucionals signats el 2010. Un dels nostres objectius és donar a conèixer la figura del defensor del poble de la nostra comunitat al conjunt de 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, estímem convenient destacar els convenis que s'han signat enguany entre la nostra institució i diferents entitats públiques:

- Al llarg de tot el 2010, el Síndic de Greuges ha anat signat, individualment, un conveni de col·laboració amb cadascun dels 62 Ajuntaments de la Comunitat Valenciana que apareixen detallats per ordre alfabètic en este annex.
- S'ha subscrit un conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i el Consell de la Generalitat Valenciana per a l'impuls de la societat del coneixement amb l'objectiu d'enfortir la qualitat de les estructures organitzatives i dels servicis públics de les parts contractants.
- El ja esmentat conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i les cinc universitats públiques valencianes.

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, que va ser aprovada al final del 2007 i ha sigut aplicada durant els últims anys amb la voluntat de continuar millorant dia a dia la qualitat dels servicis que prestem a les persones que acudixen a esta institució per sol·licitar la nostra intervenció, procurant ser ràpids, àgils i eficaços.

De la mateixa manera que vam fer l'any passat, 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 què donem compte dels avanços registrats en esta matèria durant el 2010.

A pesar dels reptes, que continuen sent molts, el Síndic ha fet al llarg d'este any un gran esforç dirigit a implantar de manera efectiva estes noves tecnologies en el seu àmbit d'actuació.

Una de les actuacions més importants i de més envergadura que hem dut a terme enguany és la posada en marxa de la nova pàgina web www.elsindic.com. A través d'este nou canal de comunicació, en valencià, castellà i anglès, i totalment adaptat, amb la tecnologia més moderna, per a les persones discapacitades volem oferir un servici eficaç i eficient a la ciutadania, dotar la nostra institució de tecnologia capdavantera, així com modernitzar el nostre sistema de comunicacions i poder dur a terme el major nombre de tràmits a través de la xarxa.

D'acord amb els compromisos de transparència, eficàcia i agilitat que han de prevaldre en la seua relació amb la ciutadania, el Síndic publica en la seua nova pàgina web totes les resolucions, sense excepció, al cap de set dies d'haver sigut emeses. De la mateixa manera, els usuaris també poden consultar totes les queixes que s'han presentat en la nostra institució i que, durant la seua tramitació, s'han solucionat de manera positiva gràcies a la intervenció del Síndic i a la col·laboració de l'Administració afectada.

D'altra banda, enguany hem continuat millorant el servici de missatgeria curta (SMS) a través del telèfon mòbil com una forma eficaç, útil i ràpida de mantenir informat l'autor d'una queixa sobre l'estat de tramitació en què es troba.

D'esta manera, en l'actualitat, la persona que presenta una queixa davant el Síndic de Greuges rep un SMS a través del seu telèfon mòbil en què se la informa que la queixa ha sigut admesa a tràmit. Posteriorment se la va informant de la situació en què es troba el seu expedient. Independentment d'este nou servici, les persones interessades continuen rebent puntualment una informació més detallada sobre el seu expedient de queixa a través del correu postal.

Una vegada més hem constatat que el grau de satisfacció dels usuaris d'este servici de SMS és elevat, i destaca la immediatesa i la rapidesa en la resposta del Síndic. De la mateixa manera, i de les enquestes de satisfacció sobre la nova web, la ciutadania va valorar positivament l'aposta d'esta institució per les noves tecnologies.

Ens agradaria destacar que, amb data de 31 de desembre de 2010, el Síndic de Greuges ha enviat un total de 5.003 missatges curts (SMS) informatius als nostres usuaris, xifra que implica un increment del 390 % respecte de l'any passat (que se'n van enviar 1.284).

D'altra banda, a partir d'este 2010, el Síndic oferix un nou servici que permet a les persones obtenir certificats digitals de la Generalitat Valenciana.

Des del passat 21 de maig, la nostra institució s'ha convertit en un Punt de Registre d'Usuari, ja que s'ha incorporat als més de 350 distribuïts al llarg de la Comunitat Valenciana per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Generalitat Valenciana.

Es tracta d'oferir un nou servici perquè les persones que així ho vulguen puguin obtenir la certificació electrònica que garantix la seguretat en els seus tràmits administratius a través d'Internet.

Finalment, el desembre de 2010, coincidint amb la posada en marxa de la nostra nova pàgina web, el Síndic va començar a adoptar en totes les seues publicacions i comunicacions una nova imatge institucional.

La nova imatge del Síndic de Greuges està inspirada en la seua actual d'esta institució, una casa senyorial del 1861 localitzada al costat de la plaça de Gabriel Miró d'Alacant, amb la qual hem volgut plasmar la idea de proximitat i familiaritat. Una casa on totes les persones tenen cabuda, se les escolta i es protegeixen els seus drets.

Esta és nostra preocupació principal, ajudar les persones, protegir els seus drets i atendre-les cada vegada millor, posant la institució al seu servici per a satisfer les legítimes expectatives que tenen les persones que, este any 2010, han acudit al Síndic de Greuges perquè confiaven que la nostra actuació els ajudaria a solucionar els seus problemes.

I en este sentit, l'important increment del treball que hem experimentat el 2010 constituïx la millor prova de l'elevat grau de confiança que té la ciutadania en l'eficiència d'esta institució.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

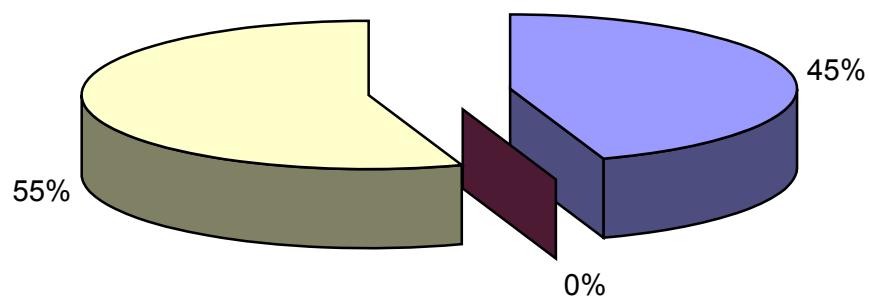
CAPÍTOL PRIMER

**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 2010

	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	9.483	44,63%
Queixes iniciades d'ofici	21	0,10%
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	11.742	55,27%
Total	21.246	100,00%

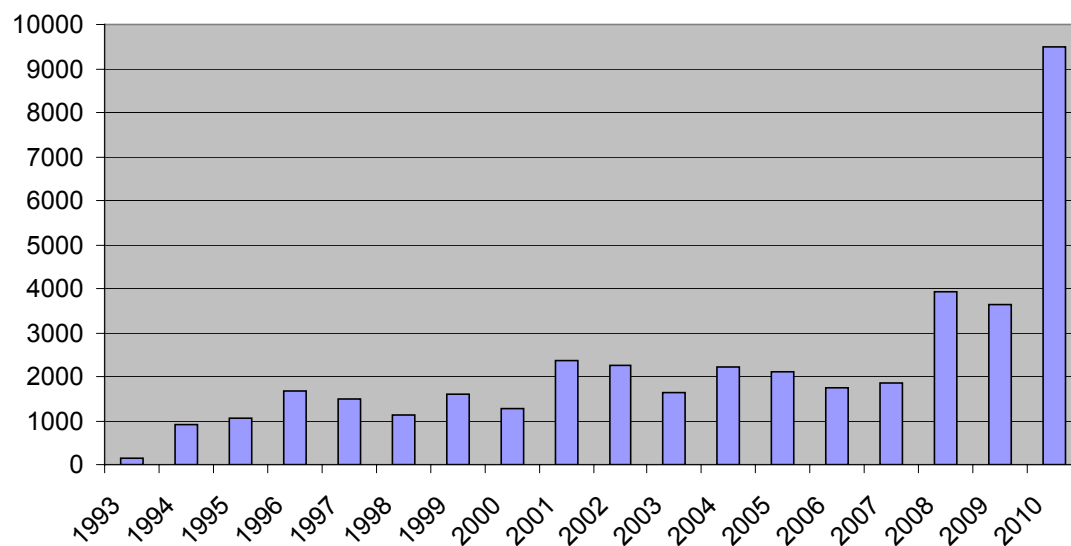


■	Queixes presentades per la ciutadania
■	Queixes iniciades d'ofici
■	Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana

1.2 Evolució de les queixes amb expedient

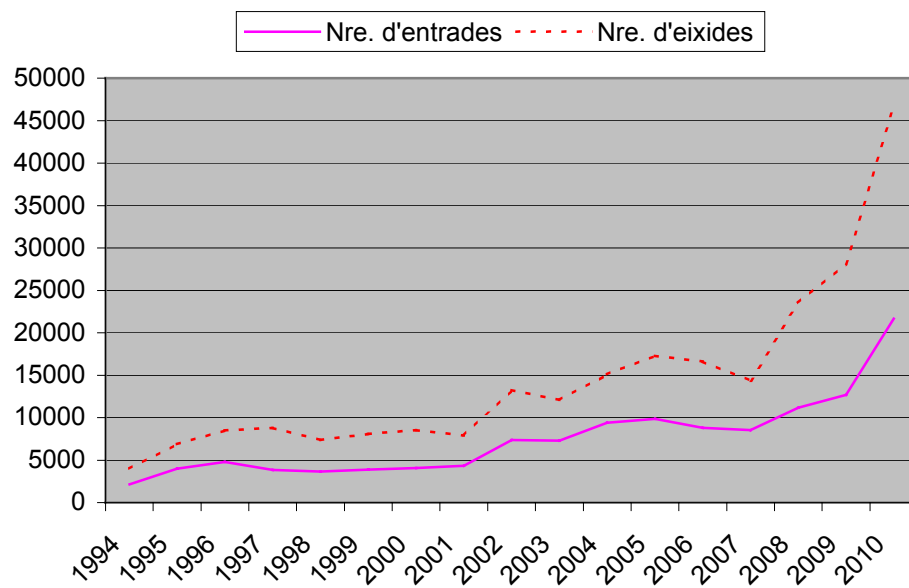
Anys	Nre. de queixes
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504

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



1.3 Registre de documents

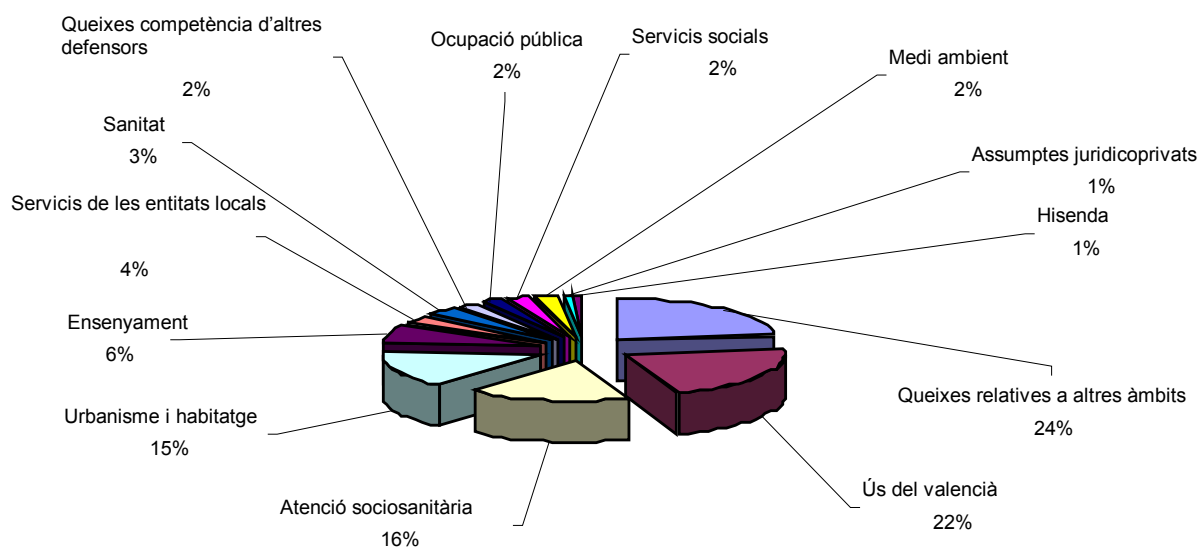
Any	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137
2010	21.658	46.645



1.4 Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2010

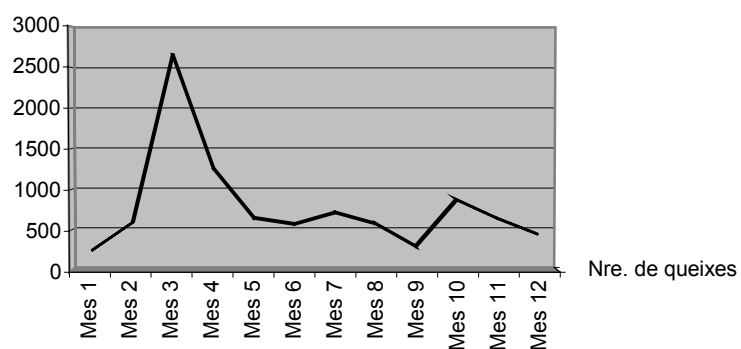
	Nre. de queixes
Queixes relatives a altres àmbits	2.212
Ús del valencià	2.045
Atenció sociosanitària	1.541
Urbanisme i habitatge	1.424
Ensenyament	613
Servicis de les entitats locals	338
Sanitat	290
Queixes competència d'altres defensors*	215
Ocupació pública	213
Servicis socials	212
Medi ambient	203
Assumptes jurídics privats	131
Hisenda	67
Total	9.504

*Inclou com una única queixa la nombrosa reivindicació d'un tren de rodalies entre Gandia-Oliva-Dénia, remesa al Defensor del Poble en allò que és competència del Ministeri de Foment.



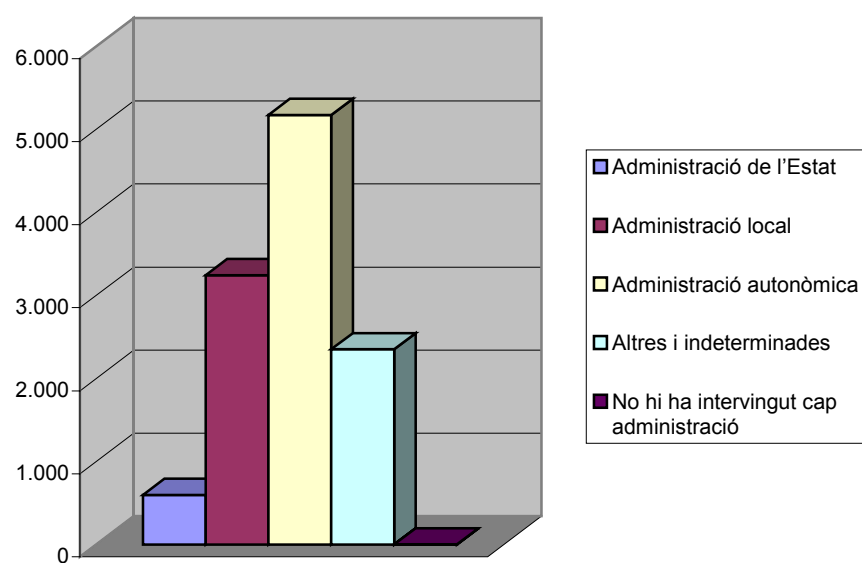
1.5 Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	Nre. de queixes	%
Mes 1	248	2,61%
Mes 2	589	6,20%
Mes 3	2659	27,98%
Mes 4	1256	13,22%
Mes 5	645	6,79%
Mes 6	568	5,98%
Mes 7	711	7,48%
Mes 8	575	6,05%
Mes 9	294	3,09%
Mes 10	871	9,16%
Mes 11	642	6,76%
Mes 12	446	4,69%
Total queixes	9504	100,00%



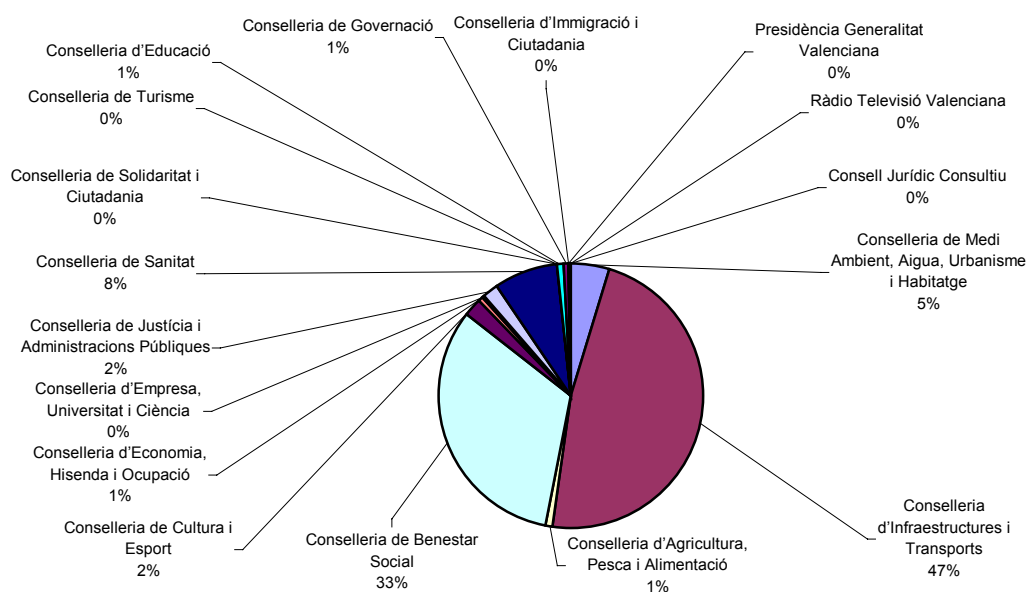
1.6 Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració de l'Estat	597	5,25%
Administració local	3.245	28,54%
Administració autonòmica	5.174	45,51%
Altres i indeterminades	2.352	20,69%
No hi ha intervingut cap administració	1	0,01%
Total	11.369	100,00%



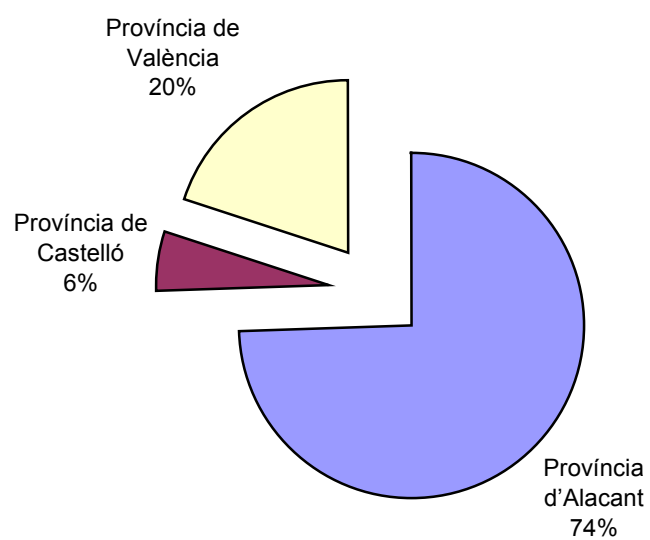
1.6.1 Detall de l'organisme afectat (excloses l'Administració local i l'estatal)

Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge	247	4,77%
Conselleria d'Infraestructures i Transports	2.451	47,37%
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	41	0,79%
Conselleria de Benestar Social	1.685	32,57%
Conselleria de Cultura i Esport	111	2,15%
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	35	0,68%
Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència	20	0,39%
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	89	1,72%
Conselleria de Sanitat	412	7,96%
Conselleria de Turisme	1	0,02%
Conselleria de Solidaritat i Ciutadania	1	0,02%
Conselleria d'Educació	35	0,68%
Conselleria de Governació	35	0,68%
Conselleria d'Immigració i Ciutadania	1	0,02%
Presidència Generalitat Valenciana	8	0,15%
Ràdio Televisió Valenciana	1	0,02%
Consell Jurídic Consultiu	1	0,02%
Total	5.174	100,00%



1.6.2 *Resum per províncies les administracions de les quals han sigut objectiu de queixa*

Província	Nre. de queixes
Província d'Alacant	2.414
Província de Castelló	186
Província de València	645
Total Comunitat Valenciana	3.245

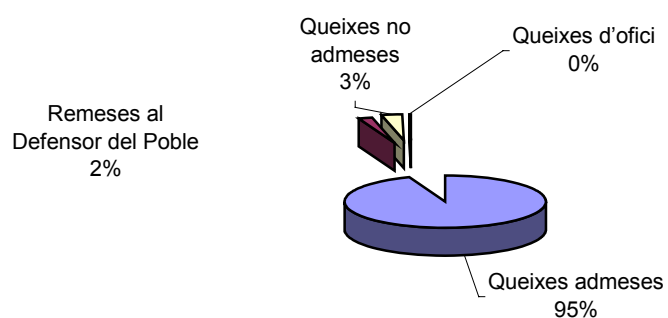


2. DADES REFERIDES A LA SITUACIÓ I TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

2.1 Situació general

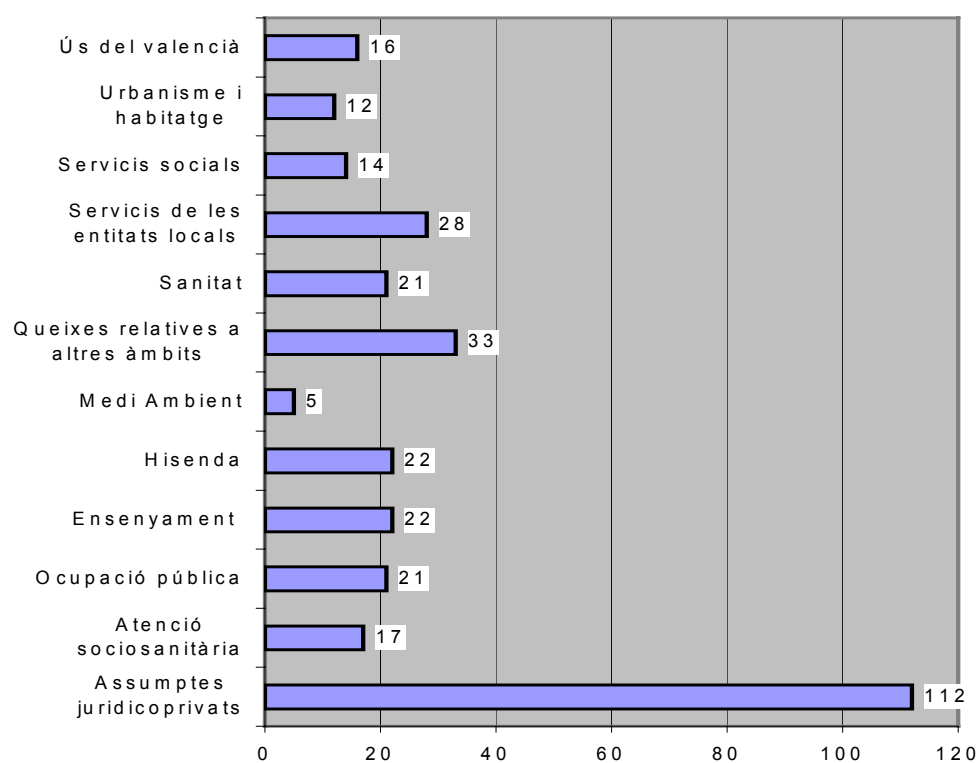
CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	8.945	94,07%
Remeses al Defensor del Poble*	215	2,26%
Queixes no admeses	323	3,45%
Queixes d'ofici	21	0,22%
Total de queixes amb expedient	9.504	100,00%

*Incloua com una única queixa la nombrosa reivindicació d'un tren de rodalies entre Gandia-Oliva-Dénia, remesa al Defensor del Poble en allò que és competència del Ministeri de Foment.



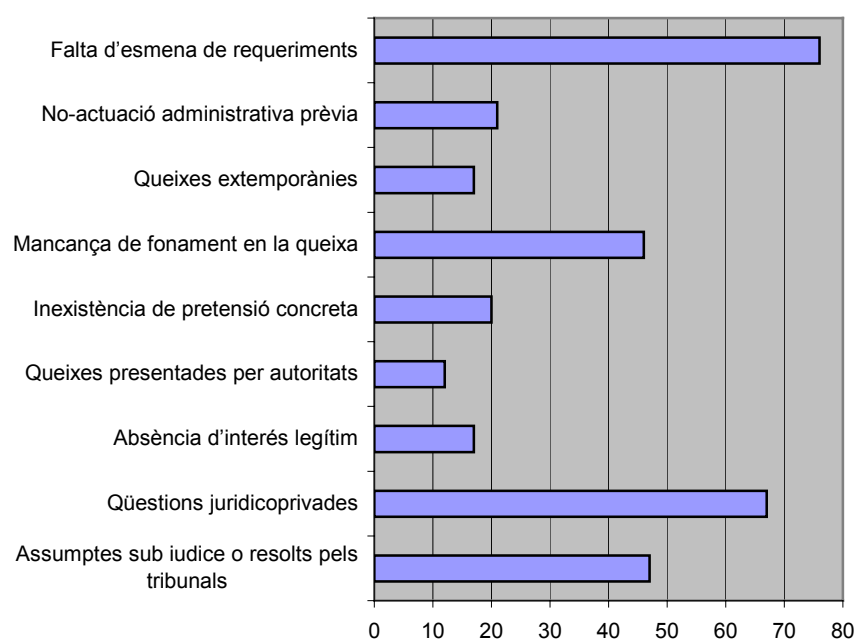
2.2 Queixes no admeses per àrees

Àrea	Queixes
Assumptes juridicoprivats	112
Atenció socio sanitària	17
Ocupació pública	21
Ensenyament	22
Hisenda	22
Medi Ambient	5
Queixes relatives a altres àmbits	33
Sanitat	21
Servicis de les entitats locals	28
Servicis socials	14
Urbanisme i habitatge	12
Ús del valencià	16
Total	323



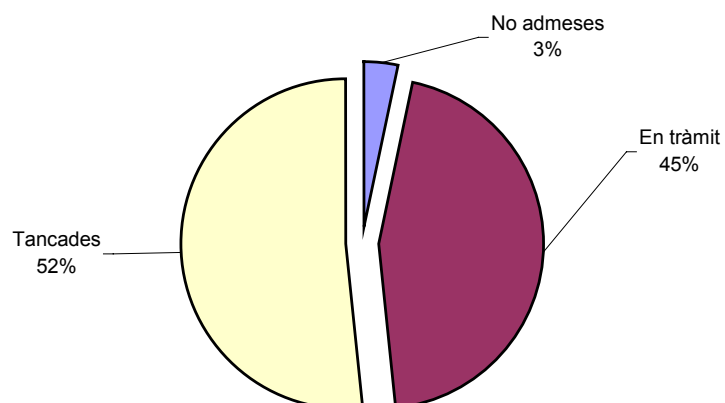
2.3 Causes de no-admissió

	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	47	14,55%
Qüestions juridicoprivades	67	20,74%
Absència d'interés legítim	17	5,26%
Queixes presentades per autoritats	12	3,72%
Inexistència de pretensió concreta	20	6,19%
Mancança de fonament en la queixa	46	14,24%
Queixes extemporànies	17	5,26%
No-actuació administrativa prèvia	21	6,50%
Falta d'esmena de requeriments	76	23,53%
Total	323	100%



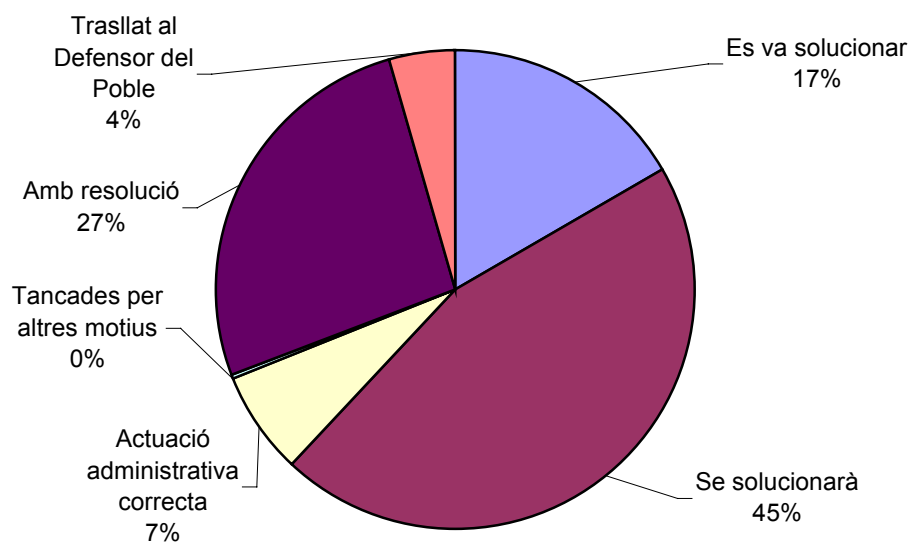
2.4 Queixes tramitades del 2010

Estat de les queixes	
No admeses	323
En tràmit	4.268
Tancades	4.913
Total	9.504



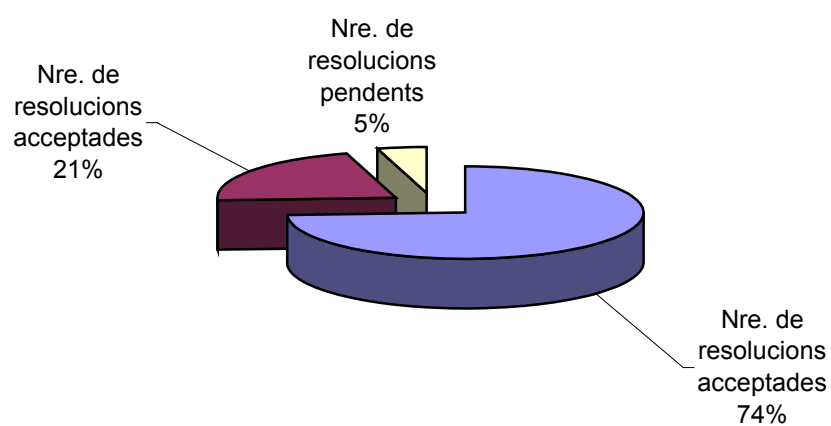
2.5 Manera com ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2010

Manera de finalització de la queixa	Nre.
Es va solucionar	822
Se solucionarà	2.221
Actuació administrativa correcta	342
Tancades per altres motius	7
Amb resolució	1.306
Trasllat al Defensor del Poble	215
Total	4.913



2.6 Recomanacions i suggeriments a les administracions i grau d'acceptació durant el 2010

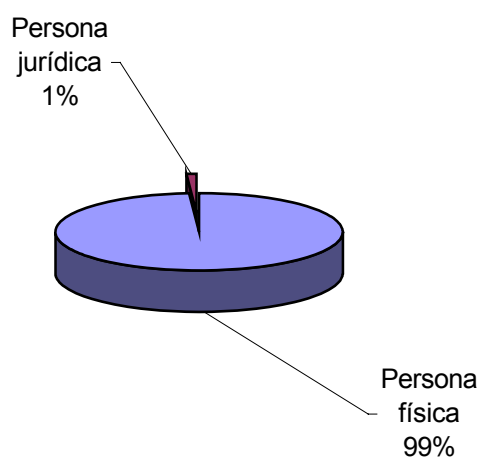
Nre. de resolucions acceptades	1.013
Nre. de resolucions acceptades	293
Nre. de resolucions pendents	62
Total resolucions	1.368



3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

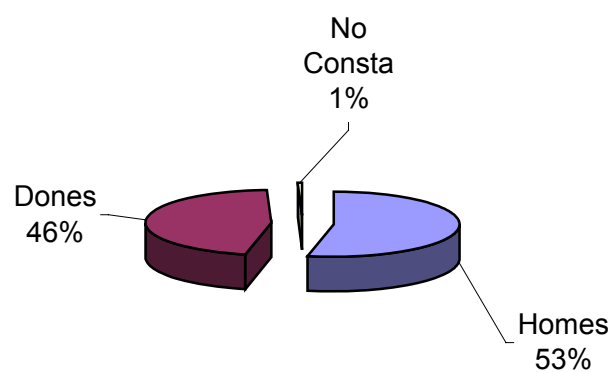
3.1 Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	9.405	98,96%
Persona jurídica	99	1,04%
Total	9.504	100,00%



3.2 Per gènere

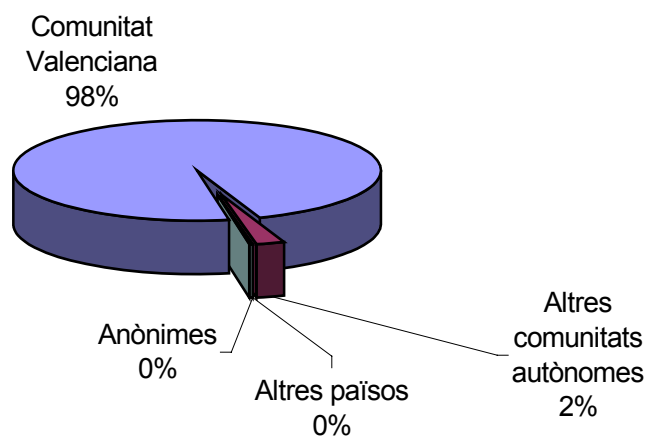
	Nre.	%
Homes	5.014	53,31%
Dones	4.333	46,07%
No Consta	58	0,62%
Total persones físiques	9.405	100,00%



3.2 Per origen

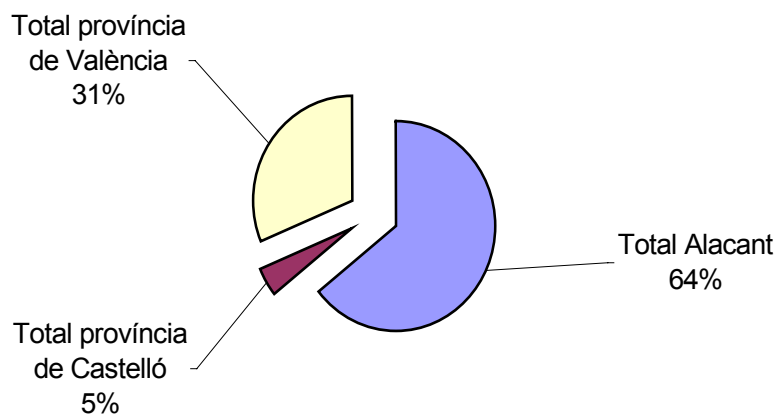
3.3.1 Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	9.250	97,33%
Altres comunitats autònomes	230	2,42%
Altres països	10	0,11%
Anònimes	14	0,15%
Total	9.504	100,00%



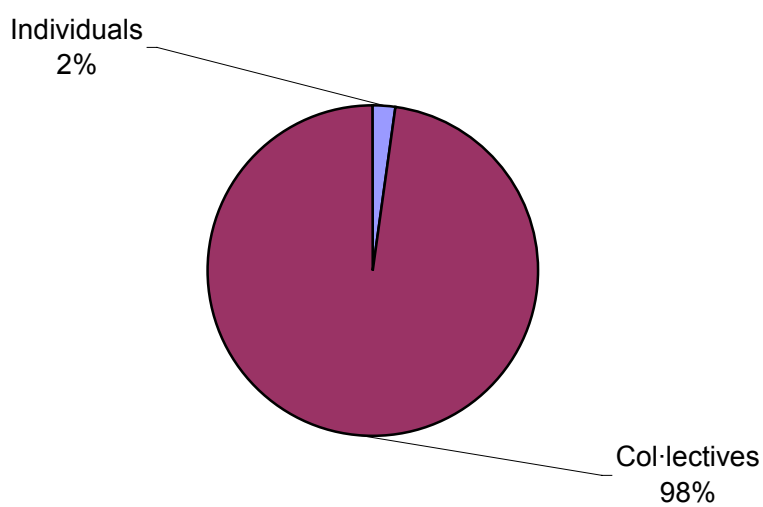
3.3.2 Per la província d'origen

	Nre. de queixes
Total Alacant	5.932
Total província de Castelló	420
Total província de València	2.898
Total Comunitat	9.250



3.4 Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	%
Individuals	9.280	2,36%
Col·lectives	224	97,64%
Total	9.504	100,00%



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

El fet d'incloure este apartat en el present informe es justifica pel 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”, els quals 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, doncs, volem donar compliment a aquell mandat legal, el qual s'ha de concretar mitjançant una valoració de l'estat de protecció d'estos drets a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació a través de l'exercici de les nostres activitats; en este sentit, es tracta 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, és a dir, Administració de la Generalitat Valenciana i Administració local situada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Cal notar que, lògicament, no hem 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 es troba estructurat en diversos blocs temàtics, cadascun del qual correspon als diferents grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben a la institució, i dins de cada bloc esmentem especialment aquells supòsits que hem considerat que mereixien una atenció particular.

L'ordre d'exposició dels blocs de drets és el mateix que hem seguit per a explicar el contingut de les queixes al llarg de l'informe, d'acord amb les àrees de treball del Síndic. Per tant, amb este ordre sistemàtic no hem volgut establir una determinada prelació d'importància d'uns drets sobre els altres, sinó simplement hem intentat ser expositivament coherents amb el contingut de l'informe.

4.1 Dret a la igualtat

El Síndic de Greuges, que té encomanada la protecció dels drets humans, pot contribuir enormement a eradicar i fer visible la desigualtat existent entre dones i homes.

L'empara dels drets fonamentals de les dones ha sigut sempre, des dels nostres inicis, una matèria prioritària per a esta institució.

Com a fruit d'esta preocupació, en l'any 2005 vam elaborar un informe monogràfic amb la finalitat que poguera servir de base per a avançar, d'una banda, en la prevenció i,

d'una altra, en l'atenció i protecció integral que requereixen les dones víctimes de violència de gènere; fins i tot volíem que poguera ajudar a la necessària presa de consciència d'altres institucions i agents socials que no eren objectiu del treball, però que consideràvem que, a través d'este, podien aprofundir en un fenomen les "lleis" internes del qual continuen sent poc conegudes, però que resulta imprescindible conèixer si volem tenir èxit en les mesures que s'hi adopten.

L'estudi està enfocat des de la perspectiva que correspon a les funcions de la institució, és a dir, el control sobre l'actuació de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana en matèria de violència de gènere, i destaquem aquelles qüestions que cal millorar i la necessitat d'engegar polítiques eficaces i adequades a la naturalesa i les característiques reals del problema. El treball es troba en la nostra pàgina web.

Malgrat que són drets ja reconeguts, tanmateix, és tal el pes de la cultura androcèntrica que amb massa freqüència assistim a la seua desprotecció i, per la mateixa causa, esta es produïx sovint de manera quasi imperceptible. Per això, atés que correspon a esta institució vetlar per la tutela d'estos drets, hem d'impulsar les administracions perquè prevegen la perspectiva de gènere i l'apliquen transversalment a fi d'aconseguir la igualtat entre dones i homes, tan cobejada.

No és per atzar que el principi d'universalitat dels drets humans haja estat històricament negat i ho continue estant. Parla per si mateix el fet que el seu reconeixement es remunta a l'assemblea de l'ONU duta a terme a Ginebra en 1993, és a dir, 45 anys després de la Declaració Universal de la Carta dels Drets Humans. I ha estat la labor de reinterpretació d'estos drets des d'una perspectiva de gènere la que ha fet possible visibilitzar la impossibilitat pràctica de les dones de ser subjectes de drets fonamentals mentre no es tinga en compte la seua situació d'especial vulnerabilitat i desigualtat econòmica, social i cultural. A partir d'aquell moment, ja no és possible pensar que mantenir la meitat més un de la població en situació de desigualtat siga compatible amb el règim democràtic. La igualtat és un principi essencial de la democràcia.

En l'informe anual de l'any passat advertíem del risc que correm, en estos moments de crisi econòmica, d'aprimar l'estat de benestar social. Per això cal prioritzar la protecció d'aquells sectors de població més febles i vulnerables que necessiten més atenció i implicació dels poders públics per a garantir els seus drets. Esta atenció també la necessita el dret fonamental a la igualtat, reconegut en el nostre ordenament jurídic i en diversos textos internacionals, ja que avui més que mai cal que els estats, les organitzacions i institucions facen un esforç més gran que el que han realitzat fins ara.

Els devastadors efectes de la crisi econòmica incidixen en el que s'ha assolit quant al reconeixement dels drets de les dones.

La igualtat entre homes i dones no és solament una condició a la qual aspiren les societats democràtiques, és una lluita per la justícia social. Les societats més pròsperes són aquelles en què els nivells d'igualtat entre homes i dones són més elevats, i

configuren un exercici integral dels drets humans des del camp laboral i el de la salut fins al desenvolupament econòmic i social.

I, en este sentit, hem de mantenir una perfecta sintonia amb la societat i els seus problemes per tractar de millorar en allò que siga possible i d'una manera continuada l'administració encarregada de gestionar-los, tot prestant en este cas una atenció especial al dret d'igualtat, atés que el camí cap a la visibilització de la situació de les dones ha sigut llarg i tortuós i encara s'arrossega una inèrcia difícil d'eliminar.

La Declaració sobre l'Eliminació de la Discriminació contra la Dona de 7 de novembre de 1967, proclamada per les Nacions Unides, és la primera declaració universal de l'ONU que reconeix la situació de desigualtat entre dones i homes, i va servir de base per a l'elaboració de la Convenció sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació contra la Dona de 1979, un instrument jurídicament vinculant per als estats que la van ratificar, entre estos Espanya, que en va signar la ratificació l'any 1983.

La Convenció aporta la primera definició del concepte de discriminació contra la dona inclòs en un tractat internacional. Amb caràcter general, per "discriminació contra la dona" s'entén tota distinció, exclusió o restricció basada en el sexe que tinga com a objectiu o resultat menyscarbar o anul·lar el reconeixement, gaudi o exercici per part de la dona, independentment del seu estat civil, sobre la base de la igualtat de l'home i la dona, dels drets humans i de les llibertats fonamentals en les esferes política, econòmica, social, cultural i civil, o en qualsevol altra esfera.

A partir d'això és produïxen avanços en les conferències mundials sobre la dona de Nairobi de 1985 i Beijing de 1995.

Tot i reconèixer que en la nostra societat s'han produït avanços en matèria d'igualtat entre dones i homes des de l'aprovació de la Constitució, que proclama en l'art. 14 el dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó de sexe, i a les polítiques d'igualtat desenvolupades tant per l'Estat com per la nostra Comunitat, el fet cert i real és que esta igualtat plasmada en els textos legals no s'ha correspost amb una igualtat real i quotidiana per a les dones.

Este desfasament entre la igualtat jurídica i la igualtat real és aquella que ens duu a preguntar-nos com és possible que en la nostra societat persistisca un ordre excloent i discriminatori envers les dones, com es produïxen, es reproduïxen i es legitimen les relacions d'autoritat, poder i dominació.

Si analitzem la nostra vida diària veiem que els símbols envolten la nostra quotidianitat. La manera de comunicar-nos, el llenguatge oral, escrit, la invisibilitat i desvalorització d'allò que les dones han fet al llarg dels segles, sobretot, la seua contribució única i la seua dedicació a la cura en solitari per al manteniment i la reproducció de la vida humana; els patrons culturals elaborats des d'una lògica o raó central masculinitzada i que s'expressen també, com no, en l'ordre educatiu; la falta de referències al paradigma científicofeminista que encara avui no ha estat admesa per la comunitat científica.

I, així, desenvolupem sentiments, emocions, actituds, comportaments i pràctiques, i fins i tot teories i paradigmes científics que partixen d'un únic prisma, una única visió, un sol model: l'home.

És esta desigualtat social entre dones i homes la que fins avui perpetua la violència de gènere. És necessari fer visible esta desigualtat, incidir en la problemàtica que afecta les dones pel fet de ser-ho.

Les desigualtats de gènere tenen arrels estructurals molt arcaiques derivades del lloc que les dones ocupen en l'ordre econòmic i de poder hegemònic que fa que els salaris siguin desiguals (cobren menys les dones per treballs iguals que els dels homes), que la pobresa tinga cara de dona (feminització de la pobresa), que el poder responsable de la presa de decisions importants que afecten la vida dels homes i dones estiga esbiaixat a favor d'ells, que les dones siguin les responsables de tot allò relacionat amb la cura de la família, amb la qual cosa s'afegix un increment a la càrrega de treball que suporten.

Així doncs, ens enfrontem a una situació que té la seua base en els fonaments sobre els quals s'establix tota societat. Si això és així, salvar els obstacles que impedingen a les dones el ple exercici dels 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.

Tot això es reproduïx permanentment en la societat i es creen resistències, sovint inconscients, a les iniciatives a favor de la igualtat de gènere, i per això les mesures per a corregir o eradicar la discriminació i desigualtat han de tenir un abast que arribe a tots els espais on s'origina i/o perpetua la desigualtat, per superar progressivament les resistències derivades de les arrels estructurals, ja que es tracta d'iniciatives que desafien una cultura mil·lenària i una societat que col·loca les dones en posició subordinada com a condició natural.

Però no n'hi ha prou a actuar sobre la desigualtat o violència directa, ja que esta tornarà a reproduir-se si no s'elimina la desigualtat cultural de caràcter simbòlic persistent en el temps. Esta desigualtat i violència simbòlica viu en la religió i la ideologia, en el llenguatge i l'art, en la ciència i en el dret, en els mitjans de comunicació i en l'educació, és la que legitima la violència estructural o, millor dit, l'oculta.

Esta violència simbòlica comporta una veritable dificultat a l'hora de ser identificada, aquella que s'exercix sobre les dones tot negant la diferència entre sexes per evitar que esdevinga desigualtat i, amb això, es dificulta el seu entramat a fi d'actuar amb mesures per a eradicar-la.

Aconseguir una autèntica igualtat implica reconèixer la dona com a membre de la comunitat, de ple dret, amb tot el que significa, inclosa la seua diferència. Açò té a veure amb el fet de qüestionar que l'home siga la mesura de la igualtat, la norma. Una norma que prové d'una sola part, en este cas d'un sol sexe, anul·la l'altra part. La norma

comuna ha de construir-se des de la doble experiència i ha de modificar ambdós sexes. No hi ha reconeixement d'autoritat si no es fa visible la diversitat i els assoliments històrics de les dones en els llocs culturals on es van produir. En la cura dels altres, sí, però també en la ciència, el pensament, l'art, en tota oportunitat de la cultura en què han conviscut. Encara que les dones s'hagen obert pas en les professions i les institucions, si la seua presència no modifica la norma d'igualtat, i modifica també l'home, continuaran sense tenir un lloc de referència simbòlica.

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

Amb l'objectiu de combatre la discriminació que històricament experimenten les dones, 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 de les persones. La nostra Constitució així ho estableix en el seu 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.

Aconseguir esta igualtat real exigix canvis profunds en l'ordenament jurídic. És necessari que les normes situen les dones com a subjectes de drets, observar-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 d'igualtat, constatem la dificultat a l'hora d'aplicar-la, fet que pot convertir-la en lletra morta si, tal com hem dit en darrers anys, les dones no exercixen els seus drets.

A la Comunitat Valenciana, l'Estatut d'autonomia, aprovat per Llei orgànica 5/1982 i modificat per Llei 1/2006, disposa en l'art. 38 que el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts, vetllarà pels drets i per les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i en el títol II de l'Estatut d'autonomia, dins 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 com, tot i els avanços legislatius, queda un llarg camí per fer. Quan es tracta de lleis que afecten patrons culturals tan arrelats en la societat, la seua aplicació i desenvolupament resulten complicats perquè requereixen modificacions estructurals en l'àmbit de les relacions: salvar inèrcies, conductes, actituds etc.

Però, a més, en estos casos, les resistències que es generen davant la possibilitat de canvi són bastant efectives. Per esta raó cal el compromís dels poders públics i de les institucions per a aconseguir-ho.

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 residix a la Comunitat Valenciana. Però, a més, la Llei autonòmica 9/2003 per a la igualtat entre dones i homes, en l'art. 51 establix expressament que serà el Síndic de Greuges l'encarregat d'exercir esta defensa. De manera que el nostre compromís en esta qüestió és completament ineludible. I 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. En les administracions trobem una voluntat positiva per a dur-ho a terme però les mancances encara són significatives.

Enguany, 2010, amb relació a la utilització d'icones, estereotips i llenguatge sexista en els llibres de text d'educació primària, secundària i batxillerat, hem suggerit que s'adapten els llibres de text i els materials didàctics que puguen incórrer en discriminació, a fi que no continguen comportaments i estereotips que impliquen discriminació entre dones i homes.

Pel que fa al funcionament dels punts de trobada, hem recomanat que les actuacions que s'hi duguen a terme, i que se circumscriuen concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors, siga feta per personal que tinga la suficient preparació i qualificació professional i que empre mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat que no implique per a les persones usuàries un patiment més gran que el que ja estan experimentant a causa de la conflictivitat de les seues relacions personals i, en este sentit, que tinguen la màxima cura en relació amb elles.

Finalment, hi ha una tendència a pensar que els avanços socials aconseguits per les dones són la conseqüència d'un progrés que camina sol, un procés en el qual, en tot cas, la dona no ha influït. Però la història ens demostra el contrari: que les dones solament han assolit conquestes socials allà on hi ha hagut dones lluitant i protagonitzant esta conquesta.

4.2 Drets lingüístics

La nostra norma fonamental ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural i que haurà de ser objectiu d'especial protecció, i reconeix en l'art. 3 el castellà com a llengua oficial de l'Estat, i assenyala que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes, de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

I, en connexió amb el que disposa l'art. 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 instaura un règim de cooficialitat que imposa als poders

públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i d'usar les dues llengües oficials, sense que, en cap cas, pugui prevaldre l'una sobre l'altra.

Així mateix, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada en compliment del mandat estatutari, proclama en l'art. 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat, de l'Administració pública i també de l'Administració local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen.

I és en este context en el qual s'emmarca l'actuació del Síndic de Greuges, el qual, com a garant dels drets lingüístics de les persones, ha instat, igual que en exercicis precedents, l'Administració autonòmica, la local i les corporacions i institucions públiques que en depenguen perquè, si escau, promoguen les actuacions necessàries per a estendre l'ús social i oficial del valencià, tenint en compte la manifesta obligació de l'Administració pública valenciana en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, com ha quedat dit, i del qual constituïx el seu senyal d'identitat més peculiar, i és per això pel que la Generalitat té l'obligació legal d'impulsar l'ús del valencià a fi de superar la desigualtat que encara existix amb el castellà, i que siga palesa esta obligació en totes les manifestacions públiques, a fi de bandejar qualsevol forma de discriminació.

En definitiva, la legislació vigent respecte de l'ús del valencià és clara i terminant, i no admet cap interpretació, igual que el compromís del Síndic de Greuges en la defensa i promoció de la nostra llengua com a patrimoni cultural de la nostra Comunitat.

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, però igual que en exercicis precedents, no pot sinó cridar l'atenció sobre el fet que la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, està vigent des de fa més de 25 anys, i ja en el seu títol tercer reconeix el dret de totes les persones a ser informades pels mitjans de comunicació socials tant en valencià com en castellà, raó per la qual, en este exercici, han estat nombroses les resolucions que hem dirigit a l'Administració Pública Valenciana perquè, d'acord amb les seues disponibilitats pressupostàries, revisen els continguts de les seues pàgines web institucionals amb l'objectiu que puguen ser visitades per les persones en les dues llengües oficials.

El Síndic de Greuges és conscient que en l'actual conjuntura de crisi econòmica, les administracions, sobretot els petits ajuntaments, es veuen obligats a realitzar enormes esforços pressupostaris per a, no solament crear les seues pròpies pàgines web, sinó per a emprendre la retolació bilingüe de vies i/o servicis públics, i que, de vegades, estes tasques han de ser retardades davant necessitats de més urgent atenció, com ara els servicis socials, ancians, menors, dones, petites infraestructures, etc. És per això que les nostres resolucions recorden a l'Administració pública l'obligació de fomentar l'ús del valencià, però no podem deixar d'acceptar els arguments que esgrimixen les administracions en el sentit que retolar en bilingüe les vies i/o servicis públics és, a hores d'ara, molt difícil econòmicament.

Esta institució també ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se sobre el dret de les persones a ser ateses en els servicis públics en valencià, ja que la integració lingüística en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana 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, ja que, emetre una comunicació exclusivament en castellà quan la persona ha manifestat que la volia 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 es pronuncia el Síndic de Greuges.

Conseqüentment amb el que acabem d'exposar, de vegades, potser massa, en la tramitació de les queixes relatives a l'ús del valencià sorgix una altra qüestió de fons que esta institució no pot ignorar, i és la vulneració del dret de les persones a dirigir-se i relacionar-se al 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 aquelles persones que així ho demanen.

No obstant això, i en este sentit, són freqüents les vegades que un expedient de queixa que s'inicia com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per una persona, redactat íntegrament en valencià. L'Administració, sovint, emet el seu informe en castellà, per la qual cosa, en conseqüència, ens dirigim a l'administració afectada perquè respecte l'elecció efectuada per la persona i tramite el procediment en valencià. 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 per les persones.

Esta institució, en definitiva, considera que, de conformitat amb la legislació vigent quant a l'ús del valencià en tots els àmbits oficials i socials, a fi que les polítiques de normalització lingüística siguen una realitat cal que l'Administració Pública Valenciana trobe el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar l'ús del valencià i els drets lingüístics reconeguts a les persones, quan, en les seues queixes davant el Síndic de Greuges 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 les persones 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, de

corregir la seua pàgina web i oferir tots els seus continguts en valencià, fins i tot els seus impresos i formularis.

4.3 Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge

La important crisi econòmica que estem experimentant continua provocant que molts projectes urbanístics no es puguin executar, sobretot, perquè hi ha molts habitatges sense vendre i per la manca de finançament bancari, fet que, al seu torn, també agreuja les dificultats de les persones per a poder accedir a un habitatge.

Enguany, 2010, a pesar que ja no s'aproven i es gestionen tants projectes urbanístics com en anys anteriors, no ha disminuït el nombre de queixes presentades per la ciutadania davant esta institució, ja que seguim rebent moltes queixes sobre incompliments de la normativa urbanística (construccions que no s'ajusten a la legalitat) i el silenci de l'Administració davant les sol·licituds d'informació presentades per les persones.

Per la seua banda, la persistència de la crisi econòmica segueix provocant un augment de les queixes presentades per part de les persones que no poden accedir a un habitatge de protecció pública o que tenen dificultats per a cobrar puntualment les ajudes que li han estat reconegudes per l'Administració.

4.3.1 Planejament urbanístic

En 2010 hem rebut diverses 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 volen 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.

En este sentit, cal recordar el dret a participar, de manera efectiva, 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.

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

Al llarg d'enguany, 2010, hem continuat rebent queixes sobre el retard o la negativa municipal o autonòmica a facilitar la informació urbanística demanada pels ciutadans. A

pesar dels avanços assolits per part de les administracions públiques valencianes, les sol·licituds d'informació urbanística encara no es contesten amb la celeritat i rapidesa que exigixen les persones interessades a obtenir esta informació.

Les administracions implicades continuen tenint problemes per a complir el temps legal d'un mes a contestar a les sol·licituds d'informació urbanística, i finalment es produïx la resposta com a conseqüència de la nostra intervenció.

Rebre a temps la informació urbanística sol·licitada, en un llenguatge clar i senzill per a facilitar la seua comprensió, és crucial per a les persones, 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 executant-se.

Finalment, no es pot oblidar que la totalitat de la documentació integrant del planejament en vigor ha de tenir caràcter públic, per la qual cosa les administracions públiques valencianes, a més dels anuncis i de les publicacions oficials, han de seguir realitzant i han de mantenir edicions actualitzades dels plans i posar-les a la disposició de la ciutadania en les oficines públiques i les seues electròniques de les pàgines web corresponents.

4.3.2 Execució dels plans urbanístics

La crisi econòmica ha dificultat la conclusió de les obres d'urbanització per part d'algunes empreses urbanitzadores, 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 impedis gaudir d'un habitatge digne.

Ens estem referint, un any més, als problemes que tenen les persones que compren de bona fe un habitatge sense que haja acabat 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.

Les administracions urbanístiques valencianes han d'evitar que alguns constructors, urbanitzadores o promotors puguen vendre habitatges sense urbanitzar a terceres persones de bona fe, les quals els compren davant notari i creuen que podran ser ocupats immediatament i que tenen tots els servicis d'urbanització exigibles.

Les qüestions que més han preocupat les persones que s'han dirigit a esta institució en 2010 han estat les següents: com ja hem dit, els habitatges que no tenen infraestructures d'urbanització (aigua, llum, clavegueram, etc.); els retards i les dilacions indegudes a l'hora d'aprovar i executar els projectes de reparcel·lació, com també la falta de contestació a les al·legacions presentades contra estos i la insuficient valoració del sòl de les persones afectades per un programa d'actuació integrada.

En relació amb esta última problemàtica, esta institució ha manifestat en matèria de valoracions urbanístiques que els criteris de valoració establits en la legislació estatal volen 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, atés que la valoració repercutix tant en l'escàs import del preu just que han de 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 és la raó que justifica la conveniència de continuar amb els esforços per a assolir un acostament major de les postures tècniques enfrontades amb l'objectiu de cohesió 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.

Com en anys anteriors, també hem rebut algunes queixes relatives a la inclusió, dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada, de les edificacions consolidades ja existents, els propietaris de les quals 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 sufragar el benefici industrial de l'urbanitzador.

Així mateix, el desacord entre els propietaris afectats per l'aprovació dels programes d'actuació aïllada en sòl urbà consolidat també ha constituït l'objectiu d'algunes queixes investigades en 2010.

4.3.3 Incompliment de la normativa urbanística

En la gran majoria de les queixes rebudes en 2010, les persones que han acudit al Síndic segueixen expressant la seua impotència davant l'escassa rapidesa de les autoritats locals i regionals davant de les denúncies i dels recursos administratius formulats per la detecció d'irregularitats en els projectes urbanístics i ambientals.

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.

De fet, l'ordenament urbanístic reconeix el dret que tenen les persones a 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.

Les construccions il·legals segueixen centrant bona part de les queixes rebudes en 2010 en les quals les persones afectades expressen la seua desesperació davant la falta de rapidesa d'alguns ajuntaments a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant les construccions que es realitzen sense llicència o incomplint-ne les condicions, tenint en compte el termini de caducitat de quatre anys.

És cert que moltes persones denuncien les irregularitats urbanístiques comeses pels seus veïns davant l'ajuntament amb la intenció d'evitar la despesa que els comporta acudir als tribunals de l'ordre civil i demandar el seu veí infractor. Alguns ajuntaments no actuen perquè entenen que es tracta d'una qüestió juridicoprivada entre particulars. Ara bé, la normativa urbanística imposa als ajuntaments l'obligació d'intervenir davant qualsevol tipus d'obra que s'executa sense llicència o en contra dels termes d'esta, sense fer cap distinció.

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 a 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.

Finalment, en matèria de disciplina urbanística també hem investigat moltes queixes en relació amb l'obligació municipal de dictar ordres d'execució dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat.

4.3.4 Drets relatius a l'habitatge

De la mateixa manera que ha ocorregut en els successius informes anuals que esta institució ha presentat a les Corts, el principal problema en matèria d'habitatge de les persones que han acudit al Síndic de Greuges durant l'any 2010 s'ha centrat novament en les dificultats que han experimentat els col·lectius socials més desfavorits per a accedir-hi; unes dificultats que, tal com advertirem en el nostre últim informe anual, han estat agreujades per culpa de la situació de crisi econòmica que ens afecta.

I és que, en efecte, l'accés a l'habitatge és un dels àmbits en el qual més s'han notat les conseqüències de la crisi econòmica, ja que ha incidit negativament en els dos pols de la relació que constitueixen este sector. Des d'un primer punt de vista, la marxa de l'economia i la crisi que en particular ha afectat el mercat immobiliari en la nostra Comunitat ha determinat que l'oferta d'habitatge de protecció pública no haja estat incrementada en una quantitat suficient com per a absorbir la gran demanda existent.

Per altra banda, i al mateix temps, els efectes de la crisi econòmica, que han situat cada vegada més famílies en una situació econòmica de precarietat, han contribuït a augmentar exponencialment la demanda d'habitatge públic.

Tal com ja vam posar de manifest en anteriors informes anuals, esta situació ha estat agreujada perquè les entitats financeres han limitat la concessió de préstecs i, en conseqüència, les persones que fa uns anys podien obtenir un préstec que els facilitara la

compra de l'habitatge, ara, per contra, els resulta impossible accedir-hi sense aquell finançament.

En 2010 s'ha mantingut a l'alça el nombre de queixes per part de persones que sol·liciten amb urgència un habitatge de protecció pública, ja siga perquè no tenen recursos per a accedir a un habitatge de renda lliure, ja siga perquè han estat desnonats en no haver pogut pagar-lo per culpa d'haver-se quedat a l'atur.

Per altra banda, el lloguer d'un habitatge segueix sense acabar de resultar atractiu per a la ciutadania, ja que les rendes de lloguer no són molt inferiors respecte de les quotes hipotecàries a llarg termini per a accedir a un habitatge en propietat.

És per això que, novament, des d'esta institució hem defensat que les mesures de la Generalitat Valenciana i els ajuntaments han 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 que 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 famílies i persones amb menys recursos econòmics, la integració dels immigrants i de col·lectius especialment necessitats.

Al costat d'esta gran problemàtica, al llarg del present exercici l'actuació del Síndic de Greuges en matèria d'habitatge ha abordat molts i variats aspectes, que van des del manteniment en adequades condicions del parc d'habitatges públics, fins a la prompta i ràpida tramitació dels incentius i de les ajudes existents per a assolir l'accés a l'habitatge.

En relació amb esta última qüestió, no podem sinó fer una crida d'atenció per haver esdevingut una temàtica recurrent en molts expedients de queixa tramitats, sobre les dificultats pressupostàries agreujades en temps de crisi per a pagar puntualment les ajudes reconegudes a les persones en el marc de les polítiques d'habitatge públic.

Han estat moltes les persones que, en este sentit, s'han dirigit al Síndic de Greuges per demanar el pagament efectiu de les subvencions que li havien estat reconegudes sense necessitat de recórrer al finançament d'una entitat bancària. En relació amb esta qüestió, la posició d'esta institució ha estat la de sol·licitar a l'Administració que s'adoptaren les mesures pressupostàries adequades per a pagar ràpidament les ajudes i, amb això, satisfer les legítimes expectatives generades per la seua concessió.

4.4 Dret a un medi ambient adequat

Durant l'exercici de 2010, en matèria mediambiental el problema que més s'ha suscitat en les queixes presentades davant esta institució és, un any més, la contaminació acústica, ja siga la que prové dels espais o de les instal·lacions públiques, ja siga la generada per establiments privats, amb ambientació musical o sense, com també altres

fonts puntuals de diversa índole, de manera que s'hi han reproduït les problemàtiques habituals.

Davant això, no ens cansem d'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, ja que 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 conseqüència, poden ser objectiu d'actualització sobrevinguda quan siga necessari.

La protecció de les persones 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 emesa per estos tribunals permet connectar la indemnitat davant del soroll amb drets constitucionals del màxim rang de protecció, com són els drets a la inviolabilitat del domicili, la salut, l'habitatge digne o a un medi ambient adequat. Així mateix es recorda a les administracions que la inactivitat davant este tipus de problemes és reconeguda en els tribunals com a element generador de responsabilitat patrimonial.

Este tractament dels assumptes permet que molts assolisquen solucions satisfactòries, ja siga perquè es resolen o perquè entren en vies de solució.

Esta institució ha insistit en el fet que el funcionament no autoritzat ha de merèixer l'aplicació de la mesura cautelar de suspensió de l'activitat juntament amb l'obertura del corresponent expedient sancionador; per als establiments amb llicència, hem reiterat que ha d'exercir-se l'activitat inspectora i que cal imposar les mesures correctores que siguen necessàries.

Al costat dels establiments, ens hem trobat amb un altre tipus de fonts de contaminació acústica de contingut divers, entre les quals 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'insistir en la necessitat de desenvolupar al màxim estes possibilitats als municipis de la Comunitat Valenciana.

Per altra banda, en 2010 hem continuat rebent moltes queixes sobre les dificultats per a accedir 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 cap resposta a les seues peticions d'informació dins del termini legal d'un mes, com per haver obtingut respostes parcials, insuficients o que no estaven motivades.

En les recomanacions dictades en 2010, 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-les en la recerca de la informació, i s'amplia considerablement el tipus d'informació objectiu de difusió i s'identifiquen uns mínims d'obligat compliment segons la seua importància i urgència; es reduïx el termini de contestació a un mes i sols 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.

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

Les avaluacions ambientals estratègiques de plans i programes, i les declaracions d'impacte ambiental de projectes, també han estat objectiu d'investigació en algunes

queixes presentades en 2010, en les quals hem comprovat si l'administració corresponent ha portat a terme el control i la 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, com també, en defecte d'això, si s'han instruït les potestats corresponents de restauració de la legalitat, concretament, la retirada de les antenes de telefonia mòbil.

Quant 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, fet que implica una important pèrdua de la qualitat de vida de les persones que viuen als habitatges més pròxims a les depuradores.

4.5 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, a l'obtenció de la titulació acadèmica corresponent i a 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 a l'any 2010 sobretot, i igual que en exercicis anteriors, als processos d'admissió i matriculació d'alumnes, a l'adequació de les instal·lacions docents i esportives, l'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives especials, i les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, cada dia més necessàries en l'actual conjuntura de crisi econòmica.

No obstant això, hem de dir que no és funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó detectar els problemes suscitats i, en concret, en les condicions d'escolarització, corresponent a l'Administració educativa, en el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit li són

assignades, adoptar les polítiques que considere adequades per a la seua solució, ja siga esta la transparència en els processos d'admissió d'alumnes (fonamentalment en el nivell d'educació infantil), ja siga l'ampliació i/o construcció de nous edificis escolars o l'adopció de mesures necessàries perquè els centres docents disposen d'instal·lacions adequades (instal·lacions que el Síndic de Greuges considera fonamentals per a garantir una educació de qualitat i en condicions de seguretat) i, en definitiva, dissenyar i executar efectivament i ràpidament polítiques adequades per a satisfer la demanda existent (real i potencial) d'una educació de qualitat.

Igual que en anys anteriors, ha estat una qüestió d'especial dedicació i preocupació del Síndic de Greuges les persones amb necessitats educatives especials i el dret que els empara que l'Administració els facilite l'accés als mitjans materials, humans, ajudes específiques, professionals especialitzats, dotació d'infermers, diplomats universitaris per a atendre'ls en l'àmbit escolar, etc., perquè puguin participar en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte d'altres persones, de manera que puguin assolir els objectius educatius que, amb caràcter general, preveu la legislació vigent.

Les exigències del Síndic de Greuges a l'Administració Pública Valenciana són constants perquè dispense a les persones una atenció, que considerem que ha de ser oferida d'acord amb els principis de no-discriminació i normalització educativa, i ha de passar per la dotació als centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics de personal especialitzat, com també dels recursos necessaris per a garantir l'escolarització de les persones amb necessitats educatives especials i per la promoció de programes destinats a eliminar qualsevol obstacle o barrera que impedisca la normalització educativa, i perquè, segons les seues característiques, siguen integrats en grups ordinaris, ja siga en centres d'educació especial, ja siga seguint criteris d'escolarització combinats i, en tot cas, que estes polítiques prevegen l'orientació a pares i/o tutors de la necessària cooperació entre escola i família.

Estos principis són els que inspiren les resolucions que el Síndic de Greuges dirigeix a l'Administració educativa quan atén les queixes de pares de persones amb necessitats educatives especials, d'associacions de xiquets/es que presenten necessitats educatives especials, de vegades associades també a diverses patologies, i que poden consultar-se en tota la seua extensió visitant la nostra pàgina web.

Així mateix, en les resolucions que formula esta institució respecte de les persones amb necessitats educatives especials instant les diverses conselleries involucrades que, en l'àmbit de les seues respectives competències, promoguen les reformes necessàries per a assolir una efectiva igualtat d'oportunitats per a totes les persones que tenen discapacitat. Massa sovint estes persones es troben, a l'hora d'accedir a l'escola, amb una mancança quant a la imprescindible dotació d'educadors o de professionals de suport que els hi faciliten la integració.

Les persones amb necessitats educatives especials tenen dret que l'Administració pública els facilite l'accés als recursos, mitjans materials o ajudes específiques per a la

seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte de les altres persones, i per això la satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials i/o humans que necessiten (i que han ocupat i han preocupat al Síndic de Greuges durant tot l'exercici del qual donem compte a les Corts en este informe) és entesa pel Síndic de Greuges com a causa directa de perjudicis per a la igualtat en el gaudi del dret constitucionalment consagrat a l'educació, i, per tant, a la plena integració social d'estes persones.

Finalment, pel que fa a l'actuació del Síndic de Greuges respecte de les queixes, el denominador comú de les quals es troba determinat per les necessitats educatives especials d'algunes persones, cal esmentar una qüestió de la qual hem donat compte en els últims anys, i que és motiu d'especial atenció i dedicació del Síndic de Greuges, i és la relativa a la demanda d'associacions de pares de xiquets/es amb necessitats educatives especials, de pares individualment o del Consell d'Infermeria de la Comunitat Valenciana, que exigixen que l'Administració pública cree i dote llocs de Diplomatura en Infermeria en els centres que escolaritzen persones amb necessitats educatives especials i que, a més, presenten trastorns associats a diverses patologies; una reivindicació que el Síndic de Greuges ha fet seua, per la qual cosa, durant el 2010 hem tornat a dirigir resolucions a les conselleries d'Educació i Sanitat perquè, en l'àmbit de les seues respectives competències, promoguen la creació i dotació de professionals d'infermeria en els centres específics d'educació especial sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics.

El compromís del Síndic de Greuges amb estos alumnes i les seues famílies ha estat constant i irrenunciable en la seua labor de defensa dels més febles i que, per la seua especial vulnerabilitat, exigixen l'atenció preferent d'esta institució, defensora dels drets fonamentals, i, en conseqüència, no escatimarem esforços a fer valdre davant l'Administració Pública Valenciana els drets assistencials dels xiquets/es escolaritzats i que tenen malalties cròniques.

Per altra banda, també hem dedicat una atenció especial a aquelles queixes el denominador comú de les quals és el d'aquells ciutadans i, en general, associacions de pares i mares, directors de centres docents, pares i mares d'alumnes individualment que demanen la nostra intervenció perquè els centres docents on estan escolaritzats els seus fills/es disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques, perquè l'activitat docent puga desenvolupar-se adequadament.

I, en este sentit, hem tingut ocasió de pronunciar-nos sobre el paper d'evident protagonisme que han d'exercir les instal·lacions escolars quant a àmbit material en el qual ha de produir-se el desenvolupament de l'activitat docent; per este motiu el Síndic de Greuges, convençut que entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat és un requisit el fet que els edificis escolars disposen dels recursos necessaris i adequats que la legislació vigent imposa, i això, evidentment, comporta l'adaptació d'estos al sistema educatiu implantat per la LOGSE, i fins i tot, comprén que hi haja etapes de provisionalitat, però estes etapes no poden perllongar-se indefinidament, ja que això perjudica la qualitat de l'ensenyament d'aquells alumnes que

han de suportar-les i els col·loca en situació de desigualtat respecte d'altres alumnes, ja que es corre el risc que passen tota l'etapa educativa obligatòria en situació de provisionalitat, ja que les instal·lacions escolars no reuneixen els requisits mínimament exigibles perquè la funció docent es desenvolupe amb garanties d'eficàcia i de seguretat.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, han estat nombroses les resolucions —que poden consultar-se en la nostra pàgina web— en les quals ens hem dirigit a l'Administració educativa per indicar la necessitat de promoure l'educació a través de les instal·lacions escolars la qualitat, tenint en compte que correspon a la Generalitat, que té competència plena en matèria educativa per a la regulació i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió (articles 49.3 i 53 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana), en el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit li estan assignades, adoptar les polítiques que considere oportunes per a adequar les instal·lacions docents a la legislació vigent o per a ampliar-les o, si escau, realitzar els estudis necessaris per a determinar la demanda real existent amb l'objectiu de dissenyar i aplicar polítiques adequades per a construir nous edificis escolars en la mesura que les disponibilitats pressupostàries ho permeten.

Tot el que hem dit ens duu a la conclusió que si bé és legítim el recurs a l'escolarització d'alumnes en centres educatius integrats, totalment o parcialment, per mòduls prefabricats, és una solució a la qual l'Administració hauria de recórrer tan sols amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, mentre s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització en centres dotats d'instal·lacions definitives, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen la satisfacció del dret a una educació de qualitat.

Per altra banda, les vacants generades pels professors/es que causen una situació de baixa també han estat objectiu d'anàlisi per esta institució, conscient que les vacants generades han de ser cobertes immediatament, de manera que, en la mesura de les possibilitats autoorganitzatives de l'Administració pública, no ha d'existir un període de “buit educatiu” o que, en cas d'existir, presente la menor durada possible, ja que l'absència, fins i tot temporal, d'un professor, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu, per este motiu el problema que produïxen les baixes o absències del professorat està estretament vinculat al previ i més transcendental problema de la qualitat de l'educació.

En este sentit, també en el present exercici el Síndic de Greuges ha instat l'Administració pública perquè les vacants generades per un professor que causa una situació de baixa siguen cobertes immediatament.

En la nostra opinió, l'Administració no es pot accontentar a garantir tan sols les baixes del professorat, sinó que, en aquells casos en els quals les baixes o absències siguen reiterades i habituals, l'esforç desplegat ha d'anar encaminat a evitar els efectes perjudicials que el canvi continuat de professorat i la pèrdua habitual d'hores lectives poguera generar en l'educació dels alumnes, i que es concretarien en un desenvolupament curricular inarticulat i mancat de la necessària continuïtat, i que

donaria lloc a una alteració considerable del ritme d'aprenentatge, la desorientació dels menors i el perill de desmotivació.

Per altra banda, la falta de places en educació infantil i, en conseqüència, la posada en dubte dels processos d'admissió d'alumnes en este nivell educatiu, genera nombroses queixes. No escapa a esta institució el fet que la generalització en la nostra societat d'estructures familiars en la qual els dos cònjuges treballen, o estructures familiars monoparentals en què l'únic progenitor treballa, determinen l'increment de la demanda de places escolars d'este nivell educatiu; un augment que, lluny de ser una situació conjuntural, pot afirmar-se que duu camí de convertir-se en una situació estructural en les nostres modernes societats i que, com a tal, requereix una solució estable que permeta la seua satisfacció de manera també permanent en el temps, per tal d'assegurar la seua satisfacció en un nivell de qualitat adequada, tal com especifica el dret fonamental a l'educació.

Des d'esta òptica, esta institució no pot deixar de considerar que l'adopció de mesures que no garantisquen adequadament una atenció educativa de qualitat, com pot ser recórrer a l'augment de la ràtio d'alumnes per aula i professor, si bé poden ser vàlides quan presenten la característica de la temporalitat, mentre es planifiquen altre tipus de polítiques educatives permanents, no poden considerar-se igualment adequades si es presenten com la manera de donar resposta definitiva a la situació plantejada.

En conseqüència, és l'Administració pública la que ha d'adoptar totes les mesures ordinàries, extraordinàries i pressupostàries que calguen per universalitzar esta etapa educativa i elevar a la categoria de finalitat primordial la creació d'una xarxa suficient de llocs escolars que permeten a les famílies i, sobretot, a les dones, compatibilitzar la vida laboral i familiar, i, així mateix, és necessari, i el Síndic de Greuges ho ha exigít reiteradament a l'Administració educativa, que estenga a este nivell educatiu els servicis complementaris de transport i menjador escolar.

En definitiva, si partim de tot el que hem dit, és a dir, de la creixent demanda de llocs escolars en este nivell, no obligatori però sí gratuït, es podrà comprendre que un dels moments més delicats del procés d'escolarització siga, precisament, el d'adjudicació d'aquell centre educatiu, i les denúncies d'alguns pares disconformes amb la inadmissió dels seus fills en el centre escolar de la seua preferència i de presumptes falsedats documentals dels sol·licitants d'una plaça escolar per a aconseguir major puntuació en la baremació.

No obstant això, el Síndic de Greuges, tot i que compartix la preocupació de les famílies, assenyala que la revisió dels processos d'admissió han de dirimir-se en via jurisdiccional, encara que són constants les resolucions que esta institució ha dirigit 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 del centre escolar.

Per altra banda, un altre aspecte que en matèria d'educació han estat objectiu d'estudi i anàlisi pel Síndic de Greuges és el referit als programes d'educació bilingüe, ja que és un dels objectius prioritaris d'esta institució la salvaguarda dels drets lingüístics de les persones valencianes, 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 adoptar les mesures, ordinàries i extraordinàries, per a garantir l'aplicació efectiva dels programes d'educació bilingüe i/o plurilingüe en tots els centres 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, i que el dret a rebre l'ensenyament en esta llengua siga efectiu i es complisquen les previsions que hi ha en la Llei d'ús i ensenyament del valencià perquè tots els alumnes, al final del cicle educatiu obligatori, utilitzen oralment i per escrit les dues llengües oficials de la nostra Comunitat.

D'altra banda, la demanda de beques, ajudes i subvencions, fonamentalment les relatives als servicis complementaris de menjador i transport escolar o per a l'adquisició de llibres de text, també, igual que en anys anteriors, han estat sotmeses per pares d'alumnes a la consideració d'esta institució.

El Síndic de Greuges entén que un dels aspectes bàsics que ha de presidir l'actuació dels poders públics en matèria educativa ha de ser precisament fomentar la igualtat efectiva de totes les persones en l'exercici del dret a l'educació, i arbitrar tots els mitjans que calguen per remoure aquells obstacles econòmics que pugen impedir la consecució d'este objectiu i, en conseqüència, la política de beques i ajudes 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.

Finalment, i quant a l'ensenyament universitari, pot dir-se que la incidència de les queixes que els universitaris formulen davant el Síndic de Greuges és merament puntual, segons es desprén de les dades que consten en la institució.

Els problemes de formació professional han estat també objectiu d'estudi i anàlisi per esta institució, i, en concret, estem tramitant les queixes de diversos col·lectius, associacions de pares i mares d'alumnes, pares individualment o de sindicats de treballadors d'ensenyament, que han denunciat davant el Síndic de Greuges la possible vulneració dels drets i interessos del professorat de formació professional en els centres educatius de la Comunitat Valenciana, fonamentalment, en els IES i en els centres integrats públics de formació professional, i que han demanat la nostra mediació a fi de verificar, en estos centres, el compliment de la normativa de la Conselleria d'Educació sobre constitució de grups i dotació del professorat que necessiten per a la realització correcta i adequada dels seus ensenyaments, sobretot, segons indiquen, en aquelles matèries o mòduls que pel seu contingut pràctic o vinculat amb la naturalesa perillosa de maquinària, utillatge o productes que utilitzen o, fins i tot, derivats del nombre de

llocs escolars de què disposen en estes instal·lacions, han de tenir més d'un professor en tallers o laboratoris.

En el capítol corresponent d'este informe anual a les Corts donem compte de les queixes que en matèria d'ensenyament hem tramitat, si bé la relació es limita a aquelles que considerem més significatives, ja que, com sol ser habitual, les resolucions emeses pel Síndic de Greuges poden ser consultades en la nostra pàgina web, ja que hi apareixen transcrits literalment.

4.6 Dret a la salut

En les declaracions universals, el dret a la salut apareix entre els primers drets fonamentals; també en les constitucions que vertebran les diferents normatives nacionals i que acaben assumint les comunitats autònomes.

En la Declaració Universal dels Drets Humans este dret es troba desenvolupat en l'art. 25: “Tota persona té dret a tenir un nivell de vida adequat que assegure, per a ella i la seua família, la salut i el benestar, i especialment: l'alimentació, la vestimenta, l'habitatge, l'assistència mèdica i els servicis socials necessaris.”

D'altra banda, l'Organització Mundial de la Salut estableix explícitament que “el gaudi del grau màxim de salut que es puga assolir és un dels drets fonamentals de tot ésser humà, sense distinció de raça, religió, ideologia política o condició econòmica o social.”

No hi ha dubte, doncs, que el dret a la salut és un dret fonamental i bàsic, sense el qual resulta impossible o molt difícil accedir als altres drets.

En este sentit, la Constitució Espanyola de 1978, en l'art. 43 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.

Al llarg de l'any 2010, les queixes relatives a la sanitat han estat, d'una banda, aquelles que cada any reiteren els ciutadans i, d'una altra banda, queixes sanitàries amb nou contingut.

En este sentit, destaquem, entre d'altres, els problemes de les llistes d'espera sanitàries d'algunes especialitats; les denúncies de mala praxi professional; l'assistència sanitària extrahospitalària; el rebuig a la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil; la demora en la resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial i la falta d'anestèsia epidural per a parts en alguns centres hospitalaris.

En relació amb les llistes d'espera, els Poders Públics deuen realitzar una acció decidida i continuada amb l'objecte de reduir al mínim les demores de les llistes d'espera, així com per a proporcionar als ciutadans mitjans efectius per a defensar-se en el supòsit en el qual les demores vagen més enllà d'uns límits raonables.

El Síndic de Greuges ha suggerit a l'Administració Sanitària que millore les actuacions dels centres sanitaris per a garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, d'acord amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

Com a novetat, podem destacar la problemàtica sobre l'atenció als menors amb trastorns de l'espectre autista; la disconformitat d'alguns col·lectius amb les previsions de la Llei d'assegurament valenciana; la reivindicació del personal al servei de l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València d'integrar-se en la Conselleria de Sanitat i, per acabar, qüestions que afectaven pacients sotmesos a tractament d'hemodiàlisi que, per diverses circumstàncies i de manera temporal, acudien a la Comunitat Valenciana.

Així mateix, també hem tingut l'ocasió d'estudiar el tractament de reproducció assistida i hem suggerit a l'Administració Sanitària que dirigeixca les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que puguin atendre la demanda existent i que, amb relació amb l'edat dels pacients majors de 40 anys, esta no siga un factor que els excloga automàticament de les tècniques de fecundació in vitro.

Altra problemàtica analitzada ha segut el finançament públic de les prestacions farmacèutiques necessàries per al tractament de la disfunció erèctil. Hem suggerit a l'Administració que realitze els estudis relatius al nombre de prescripcions de medicaments per al tractament de la disfunció erèctil en pacients intervinguts de càncer de pròstata, així com de les despeses de la referida prestació (memòria econòmica) per a que, segons el resultat dels estudis, valorar la possibilitat de incloure-la dins dels supòsits de financiació.

Quant als menors amb trastorns de l'espectre autista hem suggerit a l'Administració sanitària que valore la supressió dels límits d'edat en la intervenció que es finança des de l'Agència Valenciana de Salut en els casos que els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'estos menors recomanen la seua continuïtat.

Per altra banda, l'aplicació de la normativa d'assegurament sanitari ha implicat la intervenció del Síndic de Greuges. Efectivament, ciutadans d'altres comunitats autònomes, assegurats de MUFACE i estrangers, s'han dirigit a esta institució.

Destaca, la disconformitat del col·lectiu de persones prejubilades britàniques amb les previsions de la Llei de la Generalitat 6/2008, de 2 de juny, de la Generalitat, d'assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana, i el seu posterior desplegament a través del Decret del Consell 149/2009, de 25 de setembre, pel qual es regula el conveni d'assistència sanitària a pacients privats.

Enguany, el personal al servici de l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València ha sol·licitat la mediació d'esta institució per a ser integrats com personal estatutari dependent de la Conselleria de Sanitat.

Finalment, s'ha resolt la queixa relacionada amb la suspensió de la campanya de vacunació contra el virus de papil·loma humà (VPH), iniciada d'ofici l'any passat i en la qual hem efectuat els suggeriment següents:

1r. Que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris a fi de garantir una assistència sanitària digna i adequada mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives adequades. Així mateix, per al cas de les menors a qui es referix esta queixa, li suggerim que, al més aviat possible, se n'establisca el diagnòstic i la seua severitat a fi d'oferir-los la millor opció de tractament.

2n. Que valore, dins l'àmbit de les seues competències, incrementar les actuacions de caràcter investigador a fi de poder definir els riscos i beneficis que implique l'administració de la vacuna del VPH per a les dones.

4.7 Dret a la protecció i assistència social

4.7.1 Servicis socials

D'acord amb el que hi ha establert en la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de servicis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, la Generalitat Valenciana ha d'assegurar el compliment dels drets constitucionals a la igualtat social, real i efectiva, a la superació de tot tipus de discriminació i a l'eliminació dels obstacles que impossibiliten el seu ple desenvolupament, tant personal com social.

L'Estatut d'autonomia, en el seu art. 31, apartat 24, estableix la competència exclusiva de la Comunitat Valenciana en matèria d'assistència social i, en l'apartat 27 atribueix a la Comunitat Valenciana la responsabilitat en l'àmbit de les institucions públiques de protecció i ajuda a menors i joves, emigrants, tercera edat, persones amb capacitats reduïdes i altres grups o sectors socials que necessiten una protecció especial, inclosa la creació de centres de prevenció, protecció, reinserció i rehabilitació.

La legitimitat del Síndic de Greuges per a investigar i valorar el funcionament dels servicis socials, autonòmics i locals, es troba, en primer lloc, en el contingut del que hi ha disposat en els art. 9 i 14 de la Constitució, ja que ambdós tracten sobre la dignitat de la persona, la igualtat i la remoció d'obstacles que pugen impedir l'efectiva igualtat entre totes les persones.

En el sector de família, infància i joventut, destaquem que la Generalitat assumix les competències en matèria de protecció de menors, d'acord amb el que hi ha establert en la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, com també l'execució de mesures

dictades pels jutjats de menors, en aplicació de la Llei orgànica 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

El Síndic de Greuges ha tramitat en 2010, en l'àmbit de la protecció jurídica del menor, diverses queixes presentades per pares, tutors o guardadors que mostren el seu desacord amb les mesures de protecció adoptades per la Conselleria de Benestar Social com a conseqüència de la situació de risc o desemparament en la qual poguera trobar-se la persona menor d'edat.

De la mateixa manera, s'han obert queixes presentades per pares, custodis o no, que denuncien la situació de desatenció o maltractament als menors per l'altre/a pare/ mare. S'ha comprovat en estos casos que, de manera majoritària, l'actuació de l'Administració autonòmica ha estat correcta, atés que les mesures adoptades han tingut com a objectiu la defensa del superior interès del menor, tal com ha quedat establert en la normativa internacional, nacional i autonòmica de protecció de menors. En altres casos, s'ha comprovat que existia actuació judicial en tràmit, i per això no s'ha admés la queixa o s'ha tacant, d'acord amb el que hi ha establert en l'art. 17 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

En el mateix àmbit de la protecció de menors, i quant al pagament de centres, programes i servicis, s'han presentat queixes referides al finançament d'entitats privades per part de la Conselleria de Benestar Social i, en concret, la referida al canvi unilateral del capítol pressupostari al qual s'imputen els concerts de centres de protecció de menors, com també les referides als pagaments de les prestacions econòmiques d'acolliment familiar, perquè no consideren en el mòdul econòmic de la prestació la condició d'acolliment especialitzat pel que fa a les característiques del menor amb necessitats especials.

Ambdós assumptes han estat ja tractats pel Síndic de Greuges en queixes presentades en anys anteriors, però la Conselleria de Benestar Social no ha adoptat totes les mesures necessàries per a solucionar-los. Esta institució considera necessari estabilitzar les fórmules de finançament dels centres de protecció de menors i millorar el suport econòmic que es presta a la famílies d'acollida, que, tot i ser considerades la millor resposta a la situació de desprotecció d'un menor, no reben el suport suficient per part de l'Administració autonòmica.

En l'àmbit de l'execució de mesures judicials imposades a menors d'edat pels jutjats de menors, tot aplicant la Llei de responsabilitat penal dels menors, hem obert d'ofici queixes referides a la gestió i el finançament d'entitats públiques i privades a les quals la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ha encomanat l'execució de les mesures judicials al medi obert; com també la queixa d'ofici oberta sobre el fenomen de les bandes juvenils a la Comunitat Valenciana i la seua relació amb la comissió de delictes.

Quant a la primera qüestió, no solament s'entra a valorar el finançament que reben les entitats per part de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, sinó també,

aspectes qualitatius referits a la immediatesa en l'adopció de les mesures, la possibilitat real de fer efectiu el caràcter educatiu que han de tenir les mesures imposades a menors en l'ordre penal, etc.

Per altra banda, quant a les prestacions econòmiques cal destacar que la immensa majoria de les queixes presentades davant el Síndic de Greuges es referixen a la demora en la resolució de la prestació de renda garantida de ciutadania. Hem pogut comprovar retards en la resolució dels expedients per part de la Conselleria de Benestar Social, el que provoca que s'insistisca en la recomanació de revisar els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania i dotar els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la seua resolució s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

Estos retards comporten una vulneració del dret subjectiu reconegut en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, els quals tenen una rellevància major davant la situació d'extrema necessitat que descriuen les persones afectades de forma molt directa per l'actual crisi econòmica, per culpa del fet que estes persones han deixat de ser preceptores de tota prestació relacionada amb la seua activitat laboral.

D'altra banda, pel que fa al sector de la tercera edat, volem destacar que en 2010 tramitàrem nombroses queixes motivades per la comunicació rebuda per les persones de la Comunitat Valenciana en la qual se'ls informava que possiblement no se'ls renovaria el contracte de concertació de places de residències de tercera edat, en vigor des de l'any 2008.

En la tramitació de les queixes presentades, la Conselleria de Benestar Social ens informa que “totes les persones dependents que reben atenció residencial tenen garantit este servei, i és l'objectiu de la Conselleria seguir treballant perquè reben una atenció de qualitat, ja siga en centres propis, concertats o subvencionats”, i per això vam poder comprovar que, efectivament, s'ha produït la renovació del contracte de concertació de centres de tercera edat.

Per altra banda, quant a l'atenció a les persones amb discapacitat, volem destacar les queixes referides als retards a resoldre expedients de reconeixement de grau de discapacitat per part dels centres d'orientació i diagnòstic de la Conselleria de Benestar Social.

Esta problemàtica és en els nostres informes anuals a les Corts i es comprova que, a pesar dels esforços realitzats per l'Administració autonòmica, el període de tramitació continua excedint el legalment previst.

L'incompliment dels terminis repercuteix negativament en les persones discapacitades, ja que els impedeix l'accés a diversos tipus d'ajuda com ara places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatge particular, contingents en oposicions, contracte de treball especial, etc., i hem recomanat a la

Conselleria de Benestar Social que segueixi adoptant totes les mesures que siguin necessàries perquè els terminis s'ajusten als que hi ha legalment establits a fi d'evitar perjudicis a les persones afectades.

En el mateix sector de la discapacitat s'han seguit investigant queixes presentades per les persones afectades en relació amb l'eliminació de barreres arquitectòniques, de manera que hem tornat a insistir en la necessitat que l'Administració autonòmica adopte les mesures necessàries per a la supressió de barreres arquitectòniques, tant en edificacions i espais públics com en domicilis particulars, i entenem que les referides mesures resulten imprescindibles per a superar les situacions de desigualtat que pogueren patir les persones amb discapacitat.

Finalment, hem de destacar la tramitació de diverses queixes relacionades amb la falta de places d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, com també el mal ús que realitzen algunes persones de les targetes expedides per les administracions locals; en estos expedients hem recomanat a estes administracions que extremen les mesures per a adequar les ordenances vigents en la matèria al que hi ha disposat en la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de comunicació.

4.7.2 Drets de naturalesa sociosanitària (Llei de la dependència)

Tal com hem fet palés en els últims informes presentats per esta institució, en aquells assumptes que 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 a estes administracions, des de l'any 2002 hem inclòs en el nostre informe anual un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

En relació amb l'atenció sociosanitària, el primer que cal assenyalar és que tracta de dos tipus d'atencions clarament diferenciades, que són practicades per professionals amb diferent formació i, per tant, són clarament identificables i delimitables.

El seu nexa d'unió radica en les persones amb necessitat d'estes atencions de manera simultània en ambdues àrees, i l'aplicació de les quals de manera coordinada genera sinergies beneficioses per a estes.

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 servici serà garantida pels servicis sanitaris i socials a través de l'adequada coordinació entre les administracions públiques corresponents”.

Els termes claus que s'inferixen dels anteriors articles que definixen l'atenció sociosanitària són sinergia i coordinació, ja que, si bé resulta obvia la separació entre la situació de malaltia, relacionada amb la necessitat de servicis sanitaris, i la situació de dependència, més vinculada amb la necessitat de disposar de servicis socials, també resulta obvia la interrelació entre ambdós conceptes.

Així, la posada en marxa del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) previst en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, s'inspira, entre d'altres, en els principis d'atenció a les persones en situació de dependència de forma integral i integrada, i en la transversalitat de les polítiques d'atenció d'estes persones, per la qual cosa perquè el SAAD funcione, resulta imprescindible la col·laboració intensa de l'Administració estatal, de les administracions autonòmiques i dels ens locals i, al seu torn, una coordinació interna dels servicis socials i sanitaris de cadascun dels seus àmbits administratius.

A l'efecte d'esta llei s'entén per dependència l'estat de caràcter permanent en què es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, i lligades a la falta o a la pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten l'atenció d'una o de més persones o ajudes importants per a realitzar activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, d'altres suports per a la seua autonomia personal.

Referent a això, resulta convenient assenyalar que, si bé totes les persones en situació de dependència són usuàries dels servicis socials, no es produïx esta mateixa relació en sentit contrari, és a dir, no tots els usuaris dels servicis socials es troben en situació de dependència, per la qual cosa l'acció preventiva, protectora o promocional dels servicis socials no ha d'esgotar-se en la gestió de la Llei de dependència.

També, com a conseqüència del caràcter transversal de l'aplicació de la llei, esta recull com principi la inclusió de la perspectiva de gènere, tenint en compte les diferents necessitats d'homes i dones, i en la seua exposició de motius reconeix que són elles qui tradicionalment han assumit la cura de les persones dependents i que constitueixen el que s'ha anomenat “suport informal”.

No obstant això, en el seu articulat, i en els posteriors decrets i ordres del Consell i de la Conselleria de Benestar Social que la despleguen, no apareix cap referència ni mesura que intente abordar la discriminació que esta situació genera.

En matèria d'atenció sociosanitària, durant l'any 2010 les persones afectades o els seus representants van plantejar a esta institució un total de 1.541 queixes, una xifra que,

comparada amb el total de queixes tramitades pel Síndic de Greuges en este termini, representa el 16,2%.

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 ha mostrat una especial preocupació per la situació de les persones dependents en esta Comunitat. Com ja hem esmentat en els successius informes des de l'inici d'implantació d'esta llei a la Comunitat Valenciana (núm. d'expedient 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 i també l'organització, estructura, gestió i personal necessaris, estes recomanacions anaven totes dirigides a l'efectiu compliment en l'aplicació de la llei i, quasi quatre anys després, segueixen totes 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 2010, un total de 4.353 queixes relacionades amb la tramitació dels expedients de les persones dependents (1.864 queixes en 2008, 948 en 2009 i 1.541 en 2010).

Enguany 2010, igual que en els anteriors des de la implantació de la llei, la demora en la tramitació en els expedients i en la percepció de les prestacions, un nombre important de les quals daten fins i tot de 2007, ha estat objectiu de les queixes presentades davant esta institució, que ha observat les dificultats de la Conselleria de Benestar Social per a complir amb el seu deure, d'acord amb els articles 41 i 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, de resoldre de forma expressa i en els terminis establits totes les sol·licituds, reclamacions i recursos que siguen presentats per les persones afectades, com també de remoure els obstacles que impedisquen, retarden o dificulten l'exercici dels seus drets o el respecte als seus interessos legítims, i disposar tot allò que siga necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments.

D'altra banda, seguim desconeixent els criteris que s'apliquen en l'ordre d'incoació dels expedients, que determinen, sense motivació aparent, un horitzó temporal molt desigual en la tramitació d'estos, la qual cosa ha generat en les persones en situació de dependència una situació d'inseguretat jurídica en molts casos desesperant, que ens ha dut a recomanar a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació, resolga els expedients de referència, i que reconega i atorgue les prestacions que corresponguen, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció.

En 2010, a la demora en la tramitació en els expedients i la percepció de les prestacions, se li van afegir qüestions importants, que si bé en 2009 ja van requerir l'actuació d'esta institució, enguany esta actuació ha estat accentuada per l'augment del nombre de queixes.

Així, per exemple, la falta d'aplicació d'efectes retroactius a les sol·licituds de la Llei de la dependència, també ha estat motiu de nombroses intervencions del Síndic de Greuges.

En este sentit, davant les queixes de les persones en situació de dependència en relació amb la data d'efectes en la qual se'ls concedixen les prestacions o servicis associats a la seua sol·licitud, en els casos en els quals la prestació reconeguda és la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar, la Conselleria de Benestar Social ha reconegut esta prestació des de la data de l'aprovació del programa individual d'atenció, ja que considera que les persones interessades no havien pogut acreditar de manera fefaent que el servici o la prestació econòmica havia estat prestat amb anterioritat.

Sobre això, compartim amb la Conselleria de Benestar Social la necessitat que per part de la persona interessada s'acredite que, durant el temps que intervé des de la sol·licitud de valoració de la seua situació de dependència fins que s'aprova el programa individual d'atenció, ha estat rebent un servici en virtut del qual li serà reconeguda una prestació econòmica vinculada a aquell, si bé no podem compartir els criteris que des de la Conselleria s'apliquen per a considerar esta acreditació, ja que, en la totalitat de les queixes admeses a tràmit per esta institució, dels informes social i mèdic que constaven en l'expedient de la persona interessada es desprenia una situació de dependència i unes necessitats de cures per a realitzar les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), anteriors a la data de la sol·licitud de valoració.

D'altra banda, esta institució ha observat que, des de la fi de 2009, en totes les queixes relacionades amb els drets i prestacions associats a la sol·licitud de dependència de persones que han mort mentre es tramitava esta sol·licitud, la Conselleria de Benestar Social ens ha informat que la Comunitat Valenciana roman a l'espera que, en una pròxima reunió del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, es fixe un criteri que siga comú, homogeni i uniforme per a totes les comunitats autònomes, i que ha transcorregut més d'un any fins a 2010 i no tenim constància de cap acord adoptat fins l'actualitat per este Consell territorial en relació amb l'assumpte plantejat.

En la majoria dels casos, la tramitació dels expedients d'estes persones mortes superava àmpliament els terminis establits per la llei, sense que hi cap demora o culpa dels interessats, i per això és criteri d'esta institució que la Conselleria de Benestar Social resolga els expedients i reconega les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent, des de l'endemà de la sol·licitud fins la data de la defunció, i que es notifique als familiars possibles drethavents a fi que estos exercisquen el que al seu dret convinga.

Finalment, destaquen també per la seua importància les actuacions relatives a les incompatibilitats entre els recursos del sistema, recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007, en les quals les persones sol·licitaven la compatibilitat entre el recurs de centre de dia i la prestació econòmica per cures familiars, i és criteri d'esta institució la

necessitat d'afegir, al règim de compatibilitats, una clàusula que permeta, en casos concrets, la seua flexibilització.

4.8 Drets relatius a la hisenda pública

L'activitat supervisora de la institució del Síndic de Greuges respecte de les actuacions de les administracions tributàries troba el seu suport fonamental en la defensa dels drets i garanties que la Constitució espanyola reconeix a les persones 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 tributari basat en els principis de legalitat i justícia tributària.

El deure de contribuir al sosteniment de les despeses públiques és un mandat constitucional dirigit no només a les administracions públiques, sinó també i, molt especialment, als ciutadans. Este deure constitucional implica per a les persones, més enllà d'una genèrica submissió als preceptes constitucionals, una situació de subjecció i col·laboració amb les administracions tributàries l'interés públic de les quals justifica la imposició de limitacions legals a l'exercici dels drets individuals, materialitzades en una imprescindible activitat tributària orientada a l'efectiva realització dels tributs.

Per tant, l'actuació de les administracions públiques en matèria tributària apareix configurada com una funció administrativa necessària per a la implantació efectiva del sistema tributari just al qual es referix l'article 31 de la Constitució.

Les persones estan obligades a contribuir al sosteniment de les despeses públiques i les administracions públiques estan investides de potestats que han de garantir la justícia del sistema tributari i procurar una justa distribució de la càrrega tributària i evitar que el que uns no paguen siga suplir pel que paguen els altres. L'organització i la realització d'una eficaç activitat administrativa tendent a la realització dels ingressos de dret públic és per tant una conseqüència de la justícia del sistema tributari proclamada per l'art. 31 de la nostra Constitució.

Ara bé, el reconeixement a les administracions tributàries de la potestat d'ingressos de dret públic no pot entendre's separada de la resta de l'ordenament jurídic i dels drets i garanties dels ciutadans en un estat de dret.

En la part de l'informe anual dedicada a la hisenda pública es reflectixen les principals qüestions suscitées en les reclamacions presentades per les persones amb motiu d'alguna actuació de l'administració tributària.

La problemàtica, origen de la majoria de les queixes, es repeteix sistemàticament amb petites peculiaritats. Es constata que la majoria de queixes rebudes tenen com a objectiu la hisenda local, sobre temes com ara els desacords amb la facturació per subministrament d'aigua i sanejament, per recollida d'escombraries (principalment per l'aplicació de la taxa per la gestió de residus urbans o municipals), l'aplicació de taxes,

discrepàncies sorgides per l'exacció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (sobretot pel canvi de titularitat del vehicle), la nova revisió cadastral que s'ha produït durant l'any 2008, 2009 i 2010 en la majoria d'ajuntaments de la Comunitat Valenciana i, com a conseqüència els errors detectats en esta, i provoca la seua repercussió en la quota que s'ha de pagar en l'impost sobre béns immobles i, finalment, desacords en l'aplicació de contribucions especials.

En el cas de les contribucions especials, habitualment es tracta d'ajuntaments menuts que veuen en l'aplicació d'estes l'única forma de sufragar determinades obres públiques.

Per altra banda, quant a les queixes rebudes sobre la hisenda autonòmica, es referixen sobretot als desacords amb comprovacions tributàries efectuades per l'Administració autonòmica, especialment respecte de les liquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, en l'impost sobre successions i donacions i, finalment, l'aplicació de la taxa pel servei metropolità de tractament i eliminació de residus urbans (TAMER).

Un important nombre de queixes tramitades al llarg de l'any 2010 es referixen a l'excessiva demora de les administracions en la devolució a les persones dels ingressos indeguts, tant pel que fa als tributs locals com als tributs cedits a la Comunitat Valenciana. Estes disfuncions no només afecten la tramitació dels expedients sinó també el pagament de les quantitats degudes, unes circumstàncies que posen de manifest problemes de dotació de mitjans personals i materials de les administracions i, a més, segons els temps que corren, de tresoreria.

Realment el ciutadà se sorprén de la rapidesa i diligència que l'Administració empra per a recaptar els tributs i, per contra, de la passivitat de la mateixa administració a donar compliment a l'obligació que li incumbix de retornar als contribuents les quantitats que legalment els corresponen. En efecte, no poques vegades el ciutadà es troba amb veritables traves administratives per a cobrar el que és seu i la seua demora li causa evident perjudici que no sempre poden veure's compensats amb l'abonament d'interessos per part de l'administració deutora.

Per altra banda, 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 derogatoria única), reforça les obligacions de l'Administració tributària, tant per a aconseguir una major celeritat en les seues resolucions com de completar les garanties existents en els diferents procediments.

Doncs bé, de vegades la pluralitat d'administracions públiques intervinents en la gestió tributària dels impostos locals, determina una complexitat específica de l'activitat

administrativa de gestió que, al seu torn, provoca nombroses confusions en els contribuents, els quals es troben amb veritables dificultats per a complir amb les obligacions fiscals que legalment li han estat imposades.

Un paradigma d'esta problemàtica és, per exemple, l'impost sobre béns immobles en la gestió dels quals concorre l'Administració General de l'Estat i l'Administració local i que constituïx sovint la principal font de finançament d'alguns ajuntaments, el que fa que les persones es troben davant un veritable laberint jurídic a l'hora de presentar les seues reclamacions.

En este sentit, a la complexitat en la gestió dels tributs anteriorment assenyalada hem d'afegir la falta de coordinació que, en alguns casos, es produïx entre els diferents òrgans de l'administració amb competència en la matèria; una circumstància que ens duu a posar de manifest, un any mes, la necessitat de potenciar i intensificar la cooperació i coordinació de les administracions intervinents de manera que estes s'acosten realment a les persones a les quals han de servir, i que estos principis esdevinguen veritables drets dels ciutadans que la coordinació i col·laboració es produïsquen en la pràctica.

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

La Constitució Espanyola de 1978 arreplega en diversos preceptes qüestions que afecten l'ocupació pública.

Concretament, l'article 23 estableix el dret fonamental que tenen les persones a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics; si bé este dret comprén el de romandre-hi i ocupar-los en condicions d'igualtat “amb els requisits que assenyalen les lleis”.

Esta igualtat no solament està referida a l'accés, sinó també a tota la relació funcional, i per això s'engloba en la temàtica de l'ocupació pública l'ingrés, la provisió de places i els drets dels empleats públics.

D'altra banda, la norma fonamental es referix al règim estatutari dels empleats públics (articles 103.3) i atribuïx a les administracions autonòmiques, entre estes la valenciana, el desenvolupament legislatiu i la seua execució (art. 148).

En este sentit, l'article 49. 1 de la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, per la qual s'aprova el nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, reconeix a la Generalitat Valenciana la competència exclusiva sobre l'organització de les seues institucions d'autogovern i, en directa connexió amb este, el seu art. 50.1 atribuïx a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i règim jurídic propi de la seua administració i dels ens públics que en depenen, com també el règim estatutari dels seus funcionaris en el marc de la legislació bàsica de l'Estat.

Conseqüentment, el Síndic de Greuges està legitimat per a intervenir-hi i garantir els drets que afecten la funció pública, autonòmica i local.

En l'àmbit de l'ocupació pública, al llarg de l'any 2010 destaquem actuacions que afecten el dret de les persones a l'accés a l'ocupació pública a través de les convocatòries de llocs vacants; el nomenament d'empleats interins i denúncies d'empleats públics per *mobbing* o assetjament laboral. Si bé, per l'important nombre de queixes rebudes, destaquem les relatives a la provisió de llocs en comissió de servicis en l'àmbit de l'Administració educativa i el retard d'abonament de conceptes retributius.

Quant a la problemàtica de la provisió de places en comissió de servicis, hem recomanat a la Conselleria d'Educació que limitara, des del principi, els supòsits de provisió de places mitjançant comissió de servicis, i això, tant pel que fa a l'oferta de places que cal proveir mitjançant comissió de servicis, que no hauria d'activar-se fins que no es resolga prèviament el mecanisme de provisió de places pel sistema ordinari del concurs, com pel que fa a les situacions que cal valorar o ponderar per a adjudicar les places que s'han de proveir mitjançant comissió de servicis.

En el cas del retard en l'abonament de determinats conceptes retributius, hem recomanat a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, al més aviat possible, satisfera les quantitats que deuen als secretaris i secretàries dels jutjats de pau.

4.10 Drets relacionats amb la prestació d'altres servicis públics per les entitats locals

Els expedients de queixa que versen sobre l'adequada prestació dels servicis públics per part de les entitats locals ha continuat constituint un dels principals àmbits d'intervenció d'esta institució al llarg de l'any 2010, i s'ha posat de manifest, novament, la importància que l'actuació dels ens locals revestix en la vida diària de les persones i la preocupació que estes demostren a l'hora de rebre uns servicis de qualitat.

En este sentit, tal com hem constatat en els últims informes anuals a les Corts, les reclamacions que dia rere dia ens fan arribar les persones de la nostra Comunitat en este sector, ja no troben tant la seua causa en la falta de prestació d'un determinat servici com en la disconformitat amb la forma en la qual es presta este servici. És este un àmbit, doncs, en el qual es posa de manifest com el ciutadà actual ja no s'acontenta amb la mera prestació del servici, sinó que reclama activament a l'Administració que el servici li siga prestat amb un nivell de qualitat adequat.

Si analitzem el contingut dels escrits de queixa plantejats per les persones que s'han dirigit a esta institució en 2010, hi observem que un dels principals motius de reclamació continua centrat en l'adequada prestació del servici de subministrament d'aigua potable. En relació amb esta problemàtica, les persones segueixen presentant queixes sobre la inexistència o deficient prestació del servici, i sobre els excessos

comesos per part de l'Administració o les empreses concessionàries a l'hora de tarifar el consum verificat.

Per altra banda, els expedients de queixa en matèria de prestació de servicis per part de les entitats locals han abastat tots els àmbits referents a estos i així s'estén a les deficiències observades en les 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.

Com en exercicis anteriors, en relació amb els expedients d'ordenació i control del trànsit urbà, els ciutadans 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.

Així, sol ser habitual que les persones promotores 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 impediexen al ciutadà la seua impugnació i el col·loquen en una situació de total indefensió.

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 necessitat que es presente cap queixa o reclamació per part de la ciutadania, amb l'objectiu de comprovar si els seus drets i llibertats 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 el 2010

A continuació detallem les investigacions incoades d'ofici per esta institució en el 2010:

Queixa iniciada d'ofici núm. 1/2010 (expedient núm. 100166), sobre la situació de pacients oncològics a l'Hospital Doctor Peset.

A través dels mitjans de comunicació ens hem assabentat de la situació dels pacients oncològics de l'Hospital Doctor Peset, els quals, segons sembla, suporten una demora de set hores per a ser atesos, i l'espera de torn es du a terme a una petita sala que té falta de ventilació i de llum natural, ja que les finestres es van tapiar a l'agost de 2008 per a crear una dependència annexa a la secció de farmàcia hospitalària.

Una vegada considerades les actuacions iniciades per la Conselleria de Sanitat per a millorar l'atenció dels pacients, vam acordar el tancament de l'expedient, encara que

vam sol·licitar a la Conselleria que mantinguera informada esta institució sobre l'aplicació i/o execució de les mesures adoptades amb la finalitat d'arxivar, amb caràcter definitiu, l'expedient obert a este efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 2/2010 (expedient núm. 100196), sobre l'assignació d'una plaça a una jove amb discapacitat en un centre de dia que restava tancat.

Ens hem assabentat, a través dels mitjans de comunicació, que la Conselleria de Benestar Social ha assignat una plaça a una jove en un centre de dia que, d'acord amb les informacions aparegudes, es troba tancat i no té data d'inauguració, encara que la seua construcció va concloure l'any 2006.

De l'informe remés per la Conselleria de Benestar Social es dedueix que el centre de dia en el qual es va assignar plaça a la jove va començar a funcionar en la modalitat de centre ocupacional a l'abril de 2009, i que la jove a la qual fa referència la queixa va ocupar la plaça en la modalitat de centre de dia el 3/02/2010, per la qual cosa vam acordar el tancament de la queixa perquè s'havia solucionat el problema.

Queixa iniciada d'ofici núm. 3/2010 (expedient núm. 100197), sobre el tancament els caps de setmana del Centre Especialitzat d'Atenció al Major de Pego.

Hem conegut, a través dels mitjans de comunicació, la decisió adoptada pel director territorial d'Alacant de la Conselleria de Benestar Social, de tancar els caps de setmana el Centre Especialitzat d'Atenció al Major (CEAM) de Pego (Alacant).

Esta circumstància va provocar la protesta dels delegats del Consell que coordinen les activitats del centre, com també dels usuaris que es consideren enganyats després que fa uns anys el col·lectiu acordara canviar la modalitat de llar del pensionista a centre especialitzat d'assistència al major, amb la intenció, segons sembla, de dinamitzar la vida del col·lectiu.

Com a conseqüència d'esta situació, els portaveus del consell de la tercera edat han elevat un recurs de súplica als responsables de benestar social, en què exposen que el centre del CEAM és el lloc de referència per a l'oci de la tercera edat, sobretot els caps de setmana, perquè acull un col·lectiu que no té un altre lloc on anar.

De l'informe remés a esta institució per la Conselleria de Benestar Social podem deduir que el centre esmentat ha restat obert tots els caps de setmana amb l'horari de 10.00 h a 20.00 h, per la qual cosa vam acordar el tancament de la queixa.

Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2010 (expedient núm. 100199) sobre menjadors escolars.

Ens hem assabentat, a través dels mitjans de comunicació, que els centres docents amb finançament públic no havien rebut l'import de les ajudes de menjador escolar, i després d'acceptar la Conselleria d'Educació la resolució que li vam enviar perquè establira els

mecanismes necessaris per a fer més àgils els pagaments als centres dels servicis complementaris de menjador escolar i en regularitzara el pagament, vam tancar i vam arxivar l'expedient obert per este motiu.

Queixa iniciada d'ofici núm. 5/2010 (expedient núm. 100207), sobre un presumpte assetjament psicològic a un menor per part de la seua àvia.

Vam rebre un escrit en el qual es denunciava el presumpte maltractament psicològic que estava experimentant un menor de 8 anys per part de la seua àvia.

En l'informe remés a esta institució per part de l'ajuntament on residix el menor ens comunicaren la informació que la situació familiar i de protecció del menor estava sent atesa de manera adequada des dels servicis especialitzats d'atenció a la família i la infància (SEAFI municipal), per la qual cosa vam acordar el tancament de la queixa per actuació correcta de l'Administració.

Queixa iniciada d'ofici núm. 6/2010 (expedient núm. 100267), sobre la formació dels curadors no professionals de la dependència.

Hem conegut, a través dels mitjans de comunicació, que la Conselleria de Benestar Social ha dut a terme un enviament de cartes als curadors no professionals que ja tenen reconeguda la prestació que preveu la Llei de la dependència.

D'acord amb els mitjans esmentats, les cartes advertixen als curadors no professionals que “en el seu moment, vosté va signar un compromís personal de formació per a millorar els seus coneixements i habilitats en l'atenció a les persones en situació de dependència”.

D'acord amb les informacions que té esta institució, a la Comunitat Valenciana s'han programat 400 cursos, els quals són exclusivament presencials, la qual cosa obliga molts curadors a deixar desateses les persones dependents que estan al seu càrrec.

Hem requerit l'informe corresponent a la Conselleria de Benestar Social i continuem amb la tramitació de l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 7/2010 (expedient núm. 100207), sobre la llista d'espera del Servei de Neuropediatria de l'Hospital La Fe de València.

Ens hem assabentat, a través dels mitjans de comunicació, de la situació dels pacients de neuropediatria infantil de l'Hospital La Fe de València.

Segons sembla, els pacients de neuropediatria del centre hospitalari esmentat han d'esperar fins un any per a ser atesos (la notícia es referia a 1.800 xiquets/es que actualment estan en llista d'espera). Es tracta de xiquets/es que tenen diverses patologies: cefalees, TGD (trastorn general del desenvolupament), autisme, epilèpsia, retard de l'aprenentatge, síndrome d'hiperactivitat, hemorràgies cerebrals, etc.

Els mitjans de comunicació denuncien l'escassetat de personal en el Servei de Neuropediatria Infantil de l'Hospital La Fe. Actualment hi treballen un responsable i tres adjunts (d'acord amb el que indiquen, el nombre d'especialistes no ha variat en trenta anys).

Davant les actuacions iniciades per la Conselleria de Sanitat per millorar el funcionament del Servei de Neuropediatria de l'Hospital La Fe de València, vam acordar el tancament de l'expedient, encara que vam demanar a la Conselleria que mantinguera informada esta institució sobre l'aplicació i/o execució de les mesures adoptades amb la finalitat d'arxivar, amb caràcter definitiu, l'expedient obert a l'efecte.

Queixa iniciada d'ofici núm. 8/2010 (expedient núm. 103473), sobre retards en una intervenció quirúrgica d'una malformació de naixement a un hospital.

Esta institució ha conegut, a través dels mitjans de comunicació, la situació d'una jove de 20 anys d'edat i veïna d'Almoradí (Alacant) que estava a l'espera des que tenia tretze anys per a ser intervinguda d'una malformació de naixement que li causa problemes físics i psíquics.

El problema consistia en deformacions de mandíbula (fissura palatina), nas i falta de múscul en els llavis (llavi leporí), la qual cosa li ocasiona una minusvalidesa del 42 % que té des de la infància, però, fins a hores d'ara, l'Administració sanitària no li ha oferit solucions.

D'acord amb la informació dels mitjans de comunicació esmentats, esta malformació provocava en la jove altres problemes de salut com ara: dificultats per a parlar bé, ja que no pot agafar prou aire pel nas (ha d'acudir, quasi a diari, al centre de salut perquè li administren oxigen), problemes per a mastegar els aliments, migranyes diàries, desordres hormonals, depressió, afeccions als renyons i pèrdua de vista i audició.

Davant la informació anterior, vam obrir una queixa d'ofici i vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat informació suficient i, en especial, sobre la situació clínica de la jove, com també sobre les actuacions que durà a terme l'Administració sanitària per a solucionar els problemes de salut que presenta la jove.

Queixa iniciada d'ofici núm. 9/2010 (expedient núm. 107340), sobre transport escolar.

Les informacions aparegudes en la premsa local sobre la possible decisió de la Conselleria d'Educació de no subvencionar el servei de transport escolar, en estricta aplicació del criteri de llunyania previst en la Resolució de 31 de maig de 2010, de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents (DOCV núm. 6282, de 4/06/2010), va determinar que el Síndic de Greuges incoara d'ofici la queixa de referència. La seua tramitació no ha conclòs abans de redactar este informe anual a les Corts.

Queixa iniciada d'ofici núm. 10/2010 (expedient núm. 105776), sobre una situació de desprotecció i falta d'escolarització de dos menors.

Ens hem assabentat, a través d'una veïna d'Oliva, de l'existència d'un menor de 8 anys, amb necessitats educatives especials, que té diverses patologies greus i permanents, segons sembla a causa de les relacions entre germans i que no ha assistit mai a l'escola.

Afegix també que el xiquet es desplaça en un cotxe de bebé (amb les cames penjant) empès pels seus pares i en companyia d'un altre germà que també té dificultats i és menor, i que esta situació és coneguda pels Servicis Socials de l'Ajuntament d'Oliva.

Hem demanat un informe a la Conselleria de Benestar Social, a la Conselleria d'Educació i a l'Ajuntament d'Oliva, i ens han comunicat que la Conselleria de Benestar Social ha adoptat les mesures de protecció necessàries i que assumix la tutela i guarda dels menors. Per este motiu, tancàrem la queixa per solució del problema.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2010 (expedient núm. 105857), sobre la presumpta expedició irregular, per part de diversos ajuntaments, de targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, com també l'ús indegut de les targetes esmentades per persones que no en són les titulars.

Després d'efectuar diverses diligències d'investigació, vam acordar tancar la queixa per comprovar que l'actuació dels diversos ajuntaments (València, Massanassa, la Pobla del Duc, Bétera i el Puig) no han vulnerat cap dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 12/2010 (expedient núm. 107340), sobre transport escolar.

Esta institució s'ha assabentat que els 60 alumnes del CP Rafael Altamira, els quals residixen en la urbanització Albaina situada al sector nord d'Alacant, han de recórrer a peu els dos quilòmetres i mig de distància des de les seues cases fins al centre escolar, ja que, segons sembla, la Conselleria d'Educació ha determinat no subvencionar, en el curs acabat d'iniciar 2010/2011, el servici de transport escolar (i que prestava en l'última dècada), en aplicació estricta del criteri de llunyania que establix que per a poder disposar de transport escolar gratuït ha d'haver-hi, com a mínim, tres quilòmetres de distància al centre escolar.

En el moment de redactar este informe anual, hem rebut l'informe requerit a la Conselleria d'Educació, per la qual cosa continuem amb la tramitació de l'expedient.

Queixa iniciada d'ofici núm. 13/2010 (expedient núm. 107341), sobre instal·lacions docents deficientes.

El Síndic de Greuges va acordar la incoació d'ofici de la queixa esmentada anteriorment per haver-se assabentat a través dels mitjans de comunicació de les múltiples

deficiències que hi ha, segons sembla, a un col·legi públic amb una antiguitat de més de 50 anys, i que, en conseqüència, no complia els requisits mínims exigits per a impartir una educació de qualitat.

Quan el Síndic de Greuges ha tancat este informe anual a les Corts, l'expedient no ha conclòs.

Queixa iniciada d'ofici núm. 14/2010 (expedient núm. 107546), sobre demanda d'infermer/a per a atendre a l'escola alumnes amb necessitats educatives especials.

En el moment de tancar este informe anual, no ha finalitzat la queixa incoada d'ofici per esta institució, que ha conegut a través dels mitjans de comunicació que un alumne amb continus atacs epilèptics necessitava ser atés per personal especialitzat en infermeria.

Queixa iniciada d'ofici núm. 15/2010 (expedient núm. 107556), sobre l'execució de mesures judicials en medi obert imposades a menors en compliment de la Llei orgànica 5/2000, de responsabilitat penal dels menors.

Esta institució s'ha assabentat, a través dels mitjans de comunicació, de la situació econòmica per la qual travessen diverses institucions que mantenen contractes, convenis o subvencions amb la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, amb l'objectiu de dur a terme les mesures penals imposades pels jutges de menors a joves infractors, en aplicació de la Llei orgànica 5/2000, de responsabilitat penal dels menors.

En la informació que ens ha arribat s'esmenten, no solament els problemes econòmics, sinó també l'existència d'una "llista d'espera" de menors pendents d'execució de les mesures dictades pels jutges de menors.

Hem demanat un informe a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, com també a les entitats públiques i privades sense finalitat de lucre a les quals aquella institució ha subvencionat el programa d'execució de mesures judicials en medi obert, amb la finalitat d'aclarir els fets denunciats, i en l'actualitat es troba en tramitació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 16/2010 (expedient núm. 107912), sobre les bandes juvenils a la Comunitat Valenciana.

Esta institució ha conegut, a través dels mitjans de comunicació socials, les diferents dades subministrades per la Fiscalia, extretes de les dades oficials que s'han elaborat referides a la presència a la Comunitat Valenciana d'un nombre cada vegada més elevats de delictes comesos per menors que pertanyen a una banda juvenil o que com a mínim hi estan vinculats. Estes informacions han tornat a posar de rellevància un problema: el de la relació entre els binomis joventut i violència. En esta qüestió les administracions públiques de la Comunitat Valenciana tenen una important labor preventiva que dur a terme.

Amb la finalitat de tramitar el present expedient de queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Educació, la Conselleria de Benestar Social i la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

Continuem amb la tramitació de l'expedient de queixa en el moment de redactar este informe anual.

Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2010 (expedient núm. 108568), sobre el retard en la tramitació i resolució de la prestació de renda garantida de ciutadania.

A esta institució arriben de manera habitual queixes referides a la gestió del programa de renda garantida de ciutadania que du a terme la Conselleria de Benestar Social. El motiu principal pel qual s'hi presenten les queixes és el retard important en la tramitació i resolució de la prestació esmentada.

Hem demanat un informe a la Conselleria de Benestar Social sobre la situació del tràmit de les sol·licituds presentades i, en concret, el nombre de sol·licituds resoltes i pendents de resolució, com també sobre la situació de les línies pressupostàries assignades, i en l'actualitat es troba en tramitació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 18/2010 (expedient núm. 108893), sobre la limitació a un invident de la seua capacitat deambulària.

Esta institució ha conegut, a través dels mitjans de comunicació, que es limitava la capacitat deambulària d'un invident en el trajecte que duia a terme en l'autobús urbà des de casa fins al lloc de treball, perquè el conductor de l'autobús li impedia pujar amb el seu gos guia si el gos no anava protegit amb un boç. La legislació vigent, però, no exigix el requisit esmentat perquè no és un gos potencialment perillós.

Vam acordar el tancament de l'expedient una vegada comprovades les mesures adoptades per l'empresa concessionària del transport urbà per a evitar que estos fets lamentables es tornen a repetir.

Queixa iniciada d'ofici núm. 19/2010 (expedient núm. 109422), sobre la possible situació de desprotecció d'un menor.

Esta institució s'ha assabentat, a través de la directora d'un centre escolar de la ciutat d'Alacant, d'una possible situació de desprotecció d'un menor.

Hem demanat l'informe corresponent a l'Excm. Ajuntament d'Alacant, i estem esperant rebre'l per a continuar amb la investigació dels fets.

Queixa iniciada d'ofici núm. 20/2010 (expedient núm. 109426), sobre l'Ordenança municipal de mendicitat i prostitució d'Alacant.

Esta institució ha conegut, a través dels mitjans de comunicació, que l'Ajuntament d'Alacant tenia la intenció d'aprovar l'Ordenança municipal de mendicitat i prostitució en espais públics.

És per això que acordarem obrir una queixa d'ofici amb la finalitat de conèixer i recaptar la informació suficient sobre l'ordenança esmentada, per si afectara drets fonamentals de dos col·lectius especialment vulnerables, com ho són les persones en situació de mendicitat i les dones que exercixen la prostitució.

En el moment de redactar este informe estem a l'espera de rebre l'informe requerit a l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

Queixa iniciada d'ofici núm. 21/2010 (expedient núm. 109431), sobre instal·lacions docents compartides per alumnes d'educació primària i ESO.

Esta institució s'ha assabentat, a través dels mitjans de comunicació, de la situació en què es troben els alumnes d'educació primària i ESO per haver de compartir les mateixes instal·lacions docents a causa de la demora en la construcció d'un nou centre escolar. Esta situació ha provocat la incoació d'ofici d'una queixa dirigida a la Conselleria d'Educació, amb la finalitat de determinar la veracitat o no de les afirmacions periodístiques. La queixa es troba en tramitació.

A.2) Iniciades en el 2009 i en darrers anys

Pel que fa a les investigacions incoades d'ofici al 2009 i en els darrers anys que es trobaven en tramitació quan es va redactar l'informe anual de l'any anterior, informem a continuació de l'estat de la tramitació en què es troben:

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

Esta institució ha conegut, a través dels mitjans de comunicació, 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 a 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 del papil·loma humà (VPH).

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

Per altra 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.

Una vegada acabada la investigació, vam formular a la Conselleria de Sanitat les recomanacions següents:

1. Que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, amb l'objectiu de garantir una assistència sanitària digna i adequada mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives escaients. Pel que fa a les menors, a les quals es referix esta queixa, li suggerisc que, al més aviat possible, se n'establisca el diagnòstic i la seua severitat amb la finalitat d'oferir-los la millor opció de tractament.
2. Que valore, en l'àmbit de les seues competències, la possibilitat d'incrementar les actuacions de caràcter investigador amb l'objectiu de poder definir els riscos i beneficis que comporta per a les dones l'administració de la vacuna del VPH.

En el moment de redactar este informe anual, continuem esperant la contestació de la Conselleria de Sanitat sobre si accepta o no les nostres recomanacions.

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

Ateses les nombroses queixes que últimament es presenten contra les resolucions denegatòries de la Conselleria de Medi Ambient, Urbanisme, Aigua i Habitatge, sobre les sol·licituds de subvenció per a llogar un habitatge de propietat particular emparades en el Pla d'habitatge 2005-2008, vam considerar oportú incoar d'ofici una queixa.

Una vegada conclosa la investigació, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge va acceptar la nostra recomanació consistent que, dins de les possibilitats reals que hi haja actualment, elabore un registre actualitzat a temps real, per a no facilitar informacions incertes o que no siguen veritat a la ciutadania.

Queixa iniciada d'ofici núm. 17/2009 (expedient núm. 092698), sobre les molèsties (pudor forta) 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 la forta pudor que suporten injustament els veïns del Campello, concretament els de la zona Cala d'Or, per l'activitat duta a terme en la planta de tractament de residus situada solament a 2 km de les seues cases.

L'Excm. Ajuntament del Campello i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge han acceptat les nostres recomanacions per a, dins del seu respectiu àmbit de competència, adoptar els acords que es consideren necessaris per aconseguir que s'apliquen, tan aviat com siga possible, totes les mesures correctores per a eliminar la forta pudor generada per la planta de tractament de residus i que injustament suporten els veïns afectats, ja que es vulneren els seus drets constitucionals 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).

Actualment fem un seguiment sobre el compliment efectiu de les nostres recomanacions fins que les molèsties desapareguen per complet.

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

Hem tancat l'expedient una vegada que l'Excm. Ajuntament de Pilar de la Horadada ha acceptat la nostra recomanació de dur a terme les actuacions interventores que la legislació li encomana per a tenir cura dels drets dels menors d'edat, abans, durant i després de la celebració de l'acte al qual es referix esta investigació.

Queixa iniciada d'ofici núm. 19/2009 (expedient núm. 093549), sobre la prestació del servici complementari de menjador escolar a 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, tot i que l'AMPA ha efectuat reiterades reivindicacions, no han aconseguit que la Conselleria d'Educació proveïsca el col·legi d'un menjador escolar.

Ateses les mesures adoptades per la Conselleria d'Educació per a solucionar el problema, vam concloure la nostra intervenció.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2008 (expedient núm. 083839), sobre la mortaldat 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, vam acordar el tancament de la queixa perquè no hi vam apreciar actuacions administratives irregulars.

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

La Conselleria de Benestar Social ens va informar de les conversacions que ha iniciat amb l'ens públic Radiotelevisió Valenciana amb l'objectiu d'emprendre una campanya de publicitat basada en la producció d'anuncis televisius i l'emissió d'estos en els seus tres canals, que contribuïsca a eliminar els prejudicis sobre les malalties mentals i, per tant, que reforce la imatge positiva d'este sector de la població.

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 (LO 5/2000, de 12 de gener), entre els quals es troba el relatiu als equips tècnics adscrits a la Fiscalia de Menors. Per tant, vam iniciar l'anterior investigació amb la finalitat de conèixer si la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques havia dotat els equips esmentats amb el personal adequat.

De la mateixa manera, i com que el contingut de la llei tractava la dotació de personal dels equips tècnics de menors, la queixa d'ofici esmentada 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, amb la finalitat d'augmentar el nombre dels equips esmentats i dotar-los del personal administratiu necessari per a dur a terme correctament el seu treball.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que adoptara les mesures necessàries perquè, a poc a poc, la plantilla dels equips tècnics de menors s'adapten a les exigències contingudes en l'apartat 3 de la Llei orgànica 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, redactat d'acord amb les indicacions de la disposició transitòria tercera de la Llei orgànica 8/2006, de 4 de desembre.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa vam acordar el tancament de l'expedient.

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. IGUALTAT

En l'Àrea d'Igualtat s'han formulat 14 queixes davant el Síndic de Greuges durant l'any 2010, en comparació amb les 31 queixes presentades en 2009.

A continuació esmentarem les queixes més significatives que s'han dut a terme des d'esta Àrea, i que passem a detallar.

Primerament ens centrarem en les queixes que es referixen a la desigualtat simbòlica que experimenten les dones i que està present en l'inconscient de dones i homes. És aquella que s'aprén en la família, l'escola; la que es transmet a través de la ideologia, la religió, el llenguatge i, per tant, la més difícil d'eliminar per ser quasi imperceptible, invisible als ulls d'homes i de dones, i la que alimenta les altres violències, la directa i l'estructural.

Hem d'assenyalar que, en matèria de dret de gènere, no considerem adequat dividir-les en grups o blocs, ja que el dret de gènere no es pot partir o dividir en matèries, ja que la no-discriminació és un concepte transversal a totes les matèries. No obstant això, farem al·lusió als continguts d'estes queixes.

En este sentit, i com a exemple, duem ací la queixa basada en els estereotips i comportaments sexistes entre dones i homes, amb especial èmfasi en els llibres de text i el material educatiu.

El llenguatge és determinant com a agent de socialització, mitjançant el qual aprenem i adquirim valors, actituds i comportaments que tenen reflex en tots els àmbits en què ens movem: relacions familiars, socials, en l'àmbit laboral, oci, etc. A través del llenguatge, a fi de comptes, adquirim la nostra pròpia identitat i tenim consciència del que ens envolta.

Fer un ús del llenguatge que ni amague ni denigre les dones, un ús que tinga en compte la perspectiva de gènere és englobar totes les persones.

1. Utilització d'icones, estereotips i llenguatge sexista en els llibres de text d'educació primària, de secundària i batxillerat

La interessada en l'expedient de queixa núm. 092405, en qualitat de presidenta d'una associació de dones, manifestava que en el curs 2007/2008 van elaborar un estudi amb diversos llibres de text de les editorials més implantades a la zona del Baix Segura de la província d'Alacant, amb la finalitat de comprovar el grau de compliment de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, quant a la presència de les dones en els llibres de text.

Segons relata la interessada, hi van comprovar que estava incomplint-se la Llei d'igualtat, per la qual cosa des de l'associació van fer una campanya de cartes a les diverses editorials, com també a la inspecció educativa, l'Institut de la Dona, el Ministeri d'Igualtat, AMPA, etc.

Ens comunicava que no s'havia avançat en el compliment de la Llei d'igualtat, ja que l'article 24 d'esta llei estableix l'eliminació i el rebuig dels comportaments sexistes i estereotips, amb especial consideració d'este tema en els llibres de text i el material educatiu.

L'autora de la queixa ens va aportar, juntament amb el seu escrit de queixa, fotocòpies de llibres de text, referits a ESO i batxillerat, la majoria dels quals estaven plens de fotos i d'escrits masculins; l'absència de les dones és la nota predominant quan es parla de científiques, escriptores, pintores, etc.

Feia menció al fet que els llibres de ciències (física, química i biologia) són eminentment masculins, i la dona solament hi apareix quan parlen dels seus òrgans de reproducció.

Per altra banda, manifestava que en els llibres de ciències socials la presència de dones en la història és pràcticament inexistent i l'explicació dels orígens de la humanitat solament té en compte els homes.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria d'Educació, la qual ens indicava, entre altres qüestions, que acceptava les peticions d'atendre al màxim les actuacions emanades de l'article 24.2 de la Llei 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i d'homes sobre el paper de l'administració educativa en l'àmbit de les competències d'esta, però que l'acceptava en els termes establits en la normativa vigent, relativa als currículums, llibres de text i la resta de materials curriculars.

És evident que l'Administració educativa, a través de la inspecció, té el deure legal d'adequar els textos educatius als principis fonamentals reconeguts en la nostra Constitució, i a la igualtat de drets i oportunitats entre dones i homes recollits en la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva entre dones i homes.

En concret, l'article 24 de la llei esmentada estableix que l'Administració educativa haurà de garantir el mateix dret a l'educació entre dones i homes; per a això, les administracions educatives, en l'àmbit de les seues respectives competències, hauran de desenvolupar amb esta finalitat les actuacions següents: eliminar i rebutjar els comportaments i continguts sexistes, i els estereotips que impliquen discriminació entre dones i homes, amb especial consideració a este aspecte en els llibres de texts i materials educatius.

La utilització del llenguatge influïx en les oportunitats educatives que dona el professorat a l'alumnat, afecta la relació entre ambdós i fomenta oportunitats o en lleva. La força de la paraula és poderosa, el que es diga, com es diga i quan es diga pot arribar a afectar el món afectiu de l'alumne o l'alumna.

De la mateixa manera ocorre amb les imatges dels llibres de text, els manuals i altre tipus de material didàctic, en què impera una iconografia masculina, i l'actitud que hi preval és la d'atorgar més rellevància als homes; un exemple d'això són les fotocòpies dels llibres de textos aportades per la promotora de la queixa. Tot això prepara els homes per a ocupar l'esfera pública i manté una desigualtat en les tasques que hauran d'exercir en un futur ambdós sexes i els valors que cadascun representa.

Cal que l'alumnat, en el procés d'aprenentatge, trobe exemples i exercicis en les assignatures que incloguen subjectes femenins i masculins i, sobretot, convé no fer servir el genèric masculí com a englobador dels dos sexes, perquè amb això es continua ocultant les dones en llenguatge exprés i simbòlic, fet que contribuïx a mantenir la desigualtat entre ambdós sexes durant l'etapa de l'aprenentatge.

Els llibres de text, com també tot el material que es fa servir a les aules, han de promoure la utilització d'exemples en què apareguen dones i xiquetes no tradicionals o en actituds passives, sinó resolent qüestions importants.

En tot cas, s'ha de promoure en els llibres de text que les figures que representen alguna autoritat directiva, professional, política o intel·lectual no siguen quasi sempre masculines o en una proporció clarament desigual.

En este sentit, també s'han d'adequar els llibres a fi que les il·lustracions sobre el cos humà i la seua evolució incloguen imatges de cossos femenins i masculins. Els materials didàctics han de reflectir un equilibri entre ambdós sexes.

Hem de recordar que amb el llenguatge oral i escrit també es construeix l'equitat de gènere. No es tracta d'anomenar o de visualitzar exclusivament un dels sexes, sinó d'advertir que este món està format per homes i dones.

Considerem oportú suggerir a la Conselleria d'Educació que, com a compliment de l'art. 24 de la Llei orgànica d'igualtat, i en la mesura de les seues competències, adapte els llibres de text i materials didàctics que puguen incórrer en discriminació, a fi que no continguen comportaments i estereotips que impliquen una discriminació entre dones i homes.

La Conselleria d'Educació ens va remetre un informe en què acceptava el suggeriment d'esta institució.

2. 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 tenien un contingut idèntic.

Les autores de les queixes manifestaven 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 d'homes, i sol·licitaven que esta institució duguera a terme una investigació davant les administracions competents i, en especial, davant les conselleries d'Educació i Cultura i les diverses 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 esmentada.

Volien centrar-se en els articles esmentats perquè consideren que l'educació i la cultura són les eines fonamentals i el vehicle privilegiat per a fer extensiu el dret a la igualtat, el qual és un dret fonamental consagrat en la nostra Constitució i en diversos textos internacionals.

Basant-nos en tot això vam sol·licitar informes a les conselleries d'Educació, Cultura i Esport i a les universitats de la Comunitat Valenciana amb la finalitat que ens informaren sobre la falta d'aplicació de la Llei orgànica i, en concret, de les mesures adoptades en cada conselleria i en les universitats amb la finalitat de fer efectiu el dret a

la igualtat i a la no-discriminació per raó de sexe, reconegut en la Constitució i en el que hi ha establert en la Llei orgànica d'igualtat.

Atés que no havien arribat els informes de la Universitat de València i la Universitat Miguel Hernández, vam reiterar la nostra petició amb data 1 d'abril de 2010, i ambdues universitats ens van enviar els corresponents informes, els quals van ser traslladats a les interessades amb la finalitat que ens remeteren les al·legacions que consideraren oportunes, i així ho van fer.

Així mateix, davant els informes remesos i les al·legacions efectuades per les interessades, consideràvem necessari sol·licitar una ampliació de l'informe a la Universitat d'Alacant i a la Conselleria de Cultura.

D'altra banda, la Universitat Jaume I de Castelló ens va remetre l'informe a mitjan novembre de 2010, i en vam donar trasllat a les interessades perquè realitzaren les al·legacions que consideraren adequades.

Una vegada conclòs el tràmit d'informes i al·legacions, vam emetre la corresponent resolució de la qual esperem donar compte el pròxim any.

3. Punts de trobada

Tal com s'ha esdevingut els darrers anys, el tema de punts de trobada ha generat diverses queixes per part de les persones usuàries d'estos. Es queixen, fonamentalment, del tracte que reben les persones professionals adscrites a estos, com també dels seus informes.

Com hem manifestat en algunes queixes, hem de fer una petita reflexió sobre estos centres, perquè si realment volem que siguen un espai neutral i idoni que afavorisca i faça possible el manteniment de les relacions del menor amb la família quan, en un procés de separació o divorci, l'exercici del dret de visites és interromput o bé resulta difícil o conflictiu complir-lo, hem de crear la confiança suficient perquè estos centres no esdevinguen per als usuaris i les usuàries, encara més si és possible, un lloc de més patiment i incomprensió del que ja tenen per raons de conflictivitat familiar.

En este sentit, l'autora de la queixa núm. 105349 ens exposava que és usuària del Punt de Trobada Familiar de València, com a conseqüència de la sentència judicial que obliga a realitzar les visites de la seua filla menor amb el pare i els avis paterns al centre esmentat; que rebia un maltractament institucional per part del personal del Punt de trobada de València i, en concret, per la psicòloga d'este, ja que mantenia envers ella un tracte degradant, amb frases i expressions impròpies d'una persona que treballava en estos centres; que en multitud d'ocasions ha eixit plorant del centre per l'actitud i el comportament denigrant envers la seua persona realitzat per la mencionada treballadora; que el comportament de l'esmentada professional ha sigut amenaçant i desproveït del més mínim respecte, tant envers la promotora de la queixa com envers la seua filla.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a l'Excm. Ajuntament de València, el qual ens va comunicar les actuacions dutes a terme en relació al que s'havia manifestat en la queixa, en el sentit que la intervenció realitzada per la professional es fa en un context de neutralitat i amb l'objectiu de complir una sentència judicial.

En la nostra resolució advertíem que gran part de la problemàtica plantejada en l'escrit de queixa prové de la resolució judicial que obliga a dur a terme les visites de la menor tant amb el pare com amb els avis paterns i, en este punt, el Síndic de Greuges, per raons legals, no pot entrar a valorar ni les resolucions judicials ni els documents incorporats al procediment judicial.

D'altra banda, assenyalem la nostra falta de competència per a analitzar i valorar els informes psicològics o de peritatge que elaboren els professionals adscrits als punts de trobada.

Atesa la informació anterior, la qüestió ací se cenyia a les manifestacions inapropiades, segons ens al·legava la promotora de la queixa, fetes per la psicòloga del Punt de trobada de València en les intervencions que té amb la usuària. En este punt, ens resulta pràcticament impossible conèixer si es van produir frases o expressions amb contingut amenaçador, sobretot quan ambdues parts mantenen arguments diferents sobre estes, ja que no tenim un altre mitjà probatori que amb certesa ens porte a una conclusió sobre la realitat de les situacions que ens manifesta la interessada en l'escrit de queixa.

Ara bé, allò que la interessada al·legava era el malestar psicològic i emocional cada vegada que acudia al Punt de trobada i s'entrevistava amb la psicòloga i, davant això, ens pronunciàvem assenyalant que, des d'esta institució, s'han presentat determinades recomanacions als punts de trobada familiar, entre els quals es troba el centre objectiu de la queixa, en el sentit que cal que el personal que treballa en estos centres atenga les usuàries amb la sensibilitat que es requerix per a tractar assumptes en què les emocions i els conflictes familiars són presents en la vida diària, i que afecten allò més volgut, que són les filles i els fills.

Si realment volem que estos centres siguen un espai neutral i idoni que afavorisca i faça possible el manteniment de les relacions del menor amb la família, quan en un procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput, o bé resulta difícil o conflictiu complir-lo, hem de crear la confiança suficient perquè estos centres no esdevinguen per als usuaris i les usuàries un lloc de més patiment i incomprensió del que ja tenen per raons de conflictivitat familiar.

A més, és obligació d'estos centres, no solament complir la sentència judicial, sinó fer-la possible dins dels camins de l'enteniment per a totes les parts, i tenir la màxima cura en les relacions de les persones usuàries, ja que simplement el fet de complir la sentència com a únic objectiu faria que estos centres perderen la seua naturalesa i raó de ser. Esta és la raó per la qual han de esforçar-se a trobar camins i mètodes d'intervenció adequats amb la finalitat de fer possible que les resolucions esmentades es

complisquen de la manera menys traumàtica per a les persones que han d'acudir a estos centres, ja que esta és la seua finalitat i no cap altra si allò que hom pretén és normalitzar les relacions familiars en interès del bé superior que és la infància.

D'acord amb el que hem exposat, vam fer una recomanació a l'Excm. Ajuntament de València, en el sentit que les actuacions que es produïsquen en el punt de trobada, i que se circumscriu concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors, es facen per personal que tinga prou preparació i qualificació professional, i que utilitze mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat que no comporte per a les persones usuàries més patiment del que ja experimenten per la conflictivitat de les relacions personals i, en este sentit, que cuiden al màxim la relació amb elles.

II. ÚS DEL VALENCIÀ

1. Introducció

Les queixes presentades en 2010 relatives a l'ús del valencià han estat 2.045, una quantitat molt superior a les presentades en els anys anteriors (74 queixes en 2009; 119 queixes en 2008 i 96 queixes en 2007). Això és a causa del fet que han estat nombroses les queixes col·lectives que ens han estat plantejades, fonamentalment per internet, però això no significa que esta institució considere que este increment de queixes evidencie l'existència d'un conflicte lingüístic, ja que la majoria de queixes examinades feien referència a la discriminació del valencià en les pàgines web institucionals, i en les quals el Síndic de Greuges de vegades no té altre remei que admetre els arguments esgrimits, sobretot, per alcaldes de petits ajuntaments, quan ens indiquen que, en l'actual conjuntura econòmica, els resulta impossible tenir una pàgina web institucional bilingüe.

El contingut de les queixes en què hem tingut l'oportunitat de pronunciar-nos és el mateix d'anys anteriors, ja que es referixen a l'exclusió del valencià en la retolació de servicis públics, i també en formularis, impresos o models oficials que emeten les diverses administracions públiques. Un nombre més reduït de queixes demanaven que l'Administració Pública Valenciana respectara el dret de les persones a dirigir-se i relacionar-se amb l'Administració de la Comunitat Valenciana en la llengua que elles

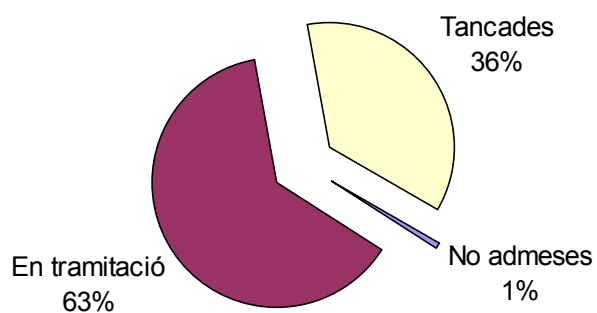
trien, ja siga el valencià o el castellà. Finalment, altres queixes exigien que les persones que treballen de cara al públic en organismes oficials tinguen suficients coneixements de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

En l'exposició del contingut d'estes queixes, i en aquelles en què hem dictat resolució i hem fet recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcrivim literalment tot el contingut de les queixes, sinó que hem resumit aquelles que ens han semblat més significatives. És per això que, per consultar el contingut complet de les queixes, us remetem a la nostra pàgina web, ja que en l'apartat corresponent trobareu totes les queixes d'esta matèria tramitades enguany.

2. Ús del valencià en xifres

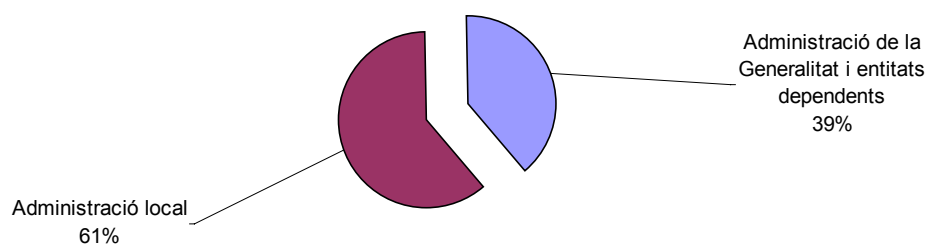
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	16
En tramitació	1289
Tancades	740
♦ Per solució	420
♦ Se solucionarà	88
♦ Actuació administrativa correcta	85
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	147
• Acceptades	147
• No acceptades	0
Total queixes	2045



2.2 Anàlisi qualitativa

Ús del valencià	
Administració de la Generalitat i entitats dependents	793
Administració local	1252
Total queixes	2045



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

Esta institució, com a garant dels drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució espanyola i/o en el títol II de l'Estatut d'autonomia i, entre estos, els drets lingüístics dels valencians, ha instat tant l'Administració autonòmica com la 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. Per això, al llarg d'enguany hem dirigit nombroses resolucions a l'Administració pública perquè adopte les mesures necessàries (també pressupostàries) per a adaptar els continguts de les seues respectives pàgines web al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, tot i que som conscients de l'esforç econòmic que per als petits ajuntaments comporta la configuració d'una pàgina web i, per això, de vegades, és retardada a causa de necessitats més urgents que cal atendre.

Este va ser el denominador comú de les queixes, entre d'altres, amb número de referència 092530 i acumulades, 101972 i acumulades o 106620 i acumulades, en les quals els promotors denunciaven l'exclusió del valencià en les pàgines web de diverses conselleries: Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge; Conselleria d'Infraestructures i Transport o Direcció General de Promoció Institucional, etc.

Substancialment denunciaven que alguns continguts no preveïen el valencià, i que esta circumstància implicava una vulneració del mandat estatuari contingut en l'art. 5, que imposa a totes les administracions públiques valencianes potenciar l'ús del valencià a fi de superar la desigualtat encara existent respecte del castellà. En totes estes queixes, tot i que a través dels informes i des dels diversos departaments a què ens vam dirigir ens donaren compte de les actuacions que havien dut a terme per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat vigent a la Comunitat Valenciana, els vam indicar en les nostres resolucions la manifesta obligació que tenen les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, 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; i entenem que esta cooficialitat ha de quedar palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i que cal bandejar qualsevol forma de discriminació.

És per això que en les nostres resolucions posem l'accent 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 han de fer-se, principalment, en valencià.

Els mateixos pronunciaments vam dirigir als ajuntaments, tot i que entenem que, en algun cas, no poden assumir l'elaboració de pàgines web bilingües a hores d'ara. Els ajuntaments de Bolulla, la Torre dels Mançanes, Sant Vicent del Raspeig, Elda i el

Fondó de les Neus (queixes núm. 106773, 105914, 106276, 106265 i 106243, entre altres), amb caràcter general accepten, igual que l'Administració autonòmica, les resolucions que, en forma de recomanacions, suggeriments o recordatori de deures legals els dirigim perquè, en la mesura de la seua disponibilitat pressupostària, promoguen les actuacions necessàries per a adaptar els continguts de les seues respectives pàgines web institucionals al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

Esta institució és conscient que els recursos de què disposen els ajuntaments són limitats i cal racionalitzar-los, però la legislació vigent quant a l'ús del valencià és clara i no admet cap interpretació. Per això, encara que esta institució reconeix els esforços que l'Administració Pública Valenciana fa per adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística, no pot deixar de cridar l'atenció sobre el fet que la Llei d'ús i ensenyament del valencià (Llei 4/1983, de 23 de novembre) està vigent des de fa més de 25 anys i que en el títol tercer reconeix el dret de totes les persones a ser informades pels mitjans de comunicació socials, tant en valencià com en castellà, i a utilitzar indistintament les dues llengües. Esta obligació, com no podia ser d'una altra manera, ha d'estendre's a les noves realitats tecnològiques, i la Llei d'ús i ensenyament del valencià citada, en les disposicions transitòries, ja establia un termini de tres anys perquè les diverses àrees de l'Administració valenciana dugueren a terme les seues disposicions (un termini superat a l'excés si tenim en compte que la LUEV va entrar en vigor en l'any 1983) per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística.

No obstant això anterior, de vegades, durant la tramitació de les queixes sorgix una altra qüestió sobre la qual esta institució no pot deixar de pronunciar-se: és quan els expedients de queixa s'inicien com a conseqüència d'escrits dirigits al Síndic de Greuges per les persones interessades, íntegrament redactats en valencià.

En conseqüència, i com a garantia dels drets reconeguts en la Llei d'ús i ensenyament del valencià, que estableix en l'art. 11 que en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i aquells en les quals hi haja altres persones interessades que així ho manifesten, l'Administració actuant haurà de comunicar-los tot allò que els afecte en la llengua triada, independentment de la llengua en què s'haja iniciat el procediment. De la mateixa manera, qualsevol que siga la llengua oficial emprada en els expedients d'ofici, les comunicacions i la resta d'actuacions s'hauran de fer en la llengua que indiquen les persones interessades.

I, en conseqüència, la remissió d'informes de diverses administracions (autonòmiques i locals) exclusivament en castellà quan la llengua triada pels ciutadans és el valencià, determina que, de vegades, ens vegem obligats a formular en les nostres resolucions el recordatori de deures legals que la legislació vigent imposa a l'Administració pública de respectar els drets lingüístics de les persones i l'obligació d'utilitzar, en tots els procediments administratius, la llengua triada pels administrats, valencià o castellà (queixa núm. 106745 i acumulades).

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

La queixa assenyalada amb el núm. 104925 i acumulades, als mers efectes procedimentals i per guardar identitat de contingut, es referien a la retolació de la plaça dels Estels d'Alacant —municipi de predomini lingüístic valencià segons l'art. 35 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià— exclusivament en castellà, una circumstància que els interessats consideraven una vulneració de la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, i per això vam dirigir una resolució a l'Ajuntament d'Alacant, el contingut complet de la qual podeu consultar en la nostra pàgina web.

En els casos en què els valencians demanen la mediació del Síndic de Greuges perquè l'Administració pública, ja siga autonòmica o local, retole les vies o els servicis públics en valencià, els recordem que la Llei 6/1991 de la Generalitat, de 27 de març, regula la senyalització de les carreteres de la Comunitat Valenciana; el Reial Decret 334/1982, de 12 de febrer, preveu la senyalització de vies de comunicació i la retolació dels servicis públics estatals en l'àmbit de la Comunitat Valenciana; i el Decret 145/1986, de 24 de novembre, de la Generalitat, que regula la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, amb el propòsit de fer efectiva la recuperació del valencià en estos àmbits.

I este Decret, en la disposició final primera, autoritza a la que aleshores es denominava Conselleria d'Educació i Ciència a dictar les disposicions necessàries per a complir-la. En este sentit, l'Ordre d'1 de desembre de 1993 sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, la senyalització de les vies de comunicació i la retolació dels servicis públics en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana estableix en l'art. 1 que: “(...) el criteri general d'ús de les llengües oficials a la Comunitat Valenciana en la senyalització de vies i servicis públics haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el títol cinc de la Llei d'ús i ensenyament del valencià (...)” i en l'art. 2 assenjala que “(...) per mandat legal, quan es requerisca la senyalització en les dues llengües, es donarà prioritat a una llengua o a l'altra segons el predomini lingüístic del territori en què se situe el senyal (...)”.

I estos fonaments legals són els arguments de la resolució que, amb motiu de la queixa núm. 093242, vam dirigir a l'Ajuntament de Sagunt —els termes del qual poden consultar-se en la nostra pàgina web—, com també a l'Ajuntament de Cullera en la queixa núm. 104501, i a la Conselleria de Sanitat en la queixa núm. 100545.

5. Altres aspectes de l'ús del valencià

La remissió de fullets impresos per a adjuntar a la sol·licitud d'inscripció d'una societat, parcialment bilingües, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 103820, i l'emissió de fullets normalitzats de conformitat amb la pretensió de l'interessat va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient, igual que amb la queixa núm. 093172, en la qual la discriminació del valencià en campanyes publicitàries institucionals sobre “grip A” o sobre les propietats de les taronges, que va ser resolta

quan la Conselleria de Sanitat ens va comunicar que estes campanyes havien estat traduïdes al valencià en la seua pàgina web.

D'altra banda, la publicació de totes les normes (ordenances municipals, pressupostos, etc.) de l'Ajuntament de Massalfassar en el *Butlletí oficial provincial* en castellà va ser el nucli central de la queixa núm. 104980, en la qual vam dictar també una resolució (accessible en la nostra pàgina web) entre els arguments de la qual convé destacar la convicció del Síndic de Greuges que tots els impresos, formularis, models, etc. que utilitzen, tant l'Administració autonòmica com la local, han de ser redactats en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, ja que entenem que el fet de no adaptar les estructures administratives a la cooficialitat lingüística comporta una limitació a l'exercici dels drets lingüístics de les persones i, en este sentit, l'Administració Pública Valenciana ha de ser un referent i ha de marcar la pauta de l'ús del valencià i respectar els drets individuals, de tolerància, respecte i aplicació de la llei, ja que la interpretació lingüística de les dues llengües és un dret de tots els ciutadans i comporta l'obligació dels poders públics de facilitar els instruments necessaris perquè així siga.

Finalment, el dret de les persones a triar la llengua en la qual volen relacionar-se amb l'Administració pública també va ser objectiu d'anàlisi pel Síndic de Greuges i, a tall d'exemple, en la queixa núm. 104678 vam expressar a través de la nostra resolució a l'Ajuntament d'Olocau l'obligació que té de garantir que, en els servicis públics directament dependents de l'Administració Pública Valenciana, hi haja persones que tinguen els suficients coneixements de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat, de manera que no s'hi produïska cap discriminació.

III. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

1 . Introducció

En l'any 2010 ens han estat plantejades un total de 821 queixes, davant de les 203 presentades per la ciutadania en 2009 i de les 196 en 2008.

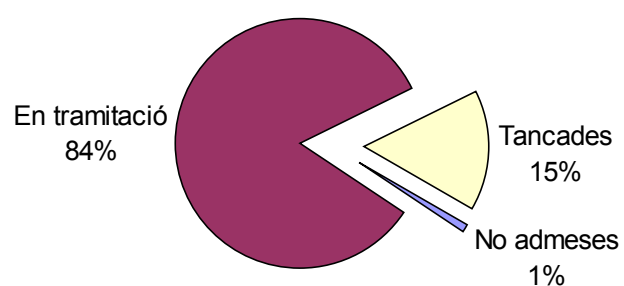
Com en anys anteriors, donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que volem destacar, sobretot basant-nos en criteris de selecció com ara que hagen afectat un nombre important de ciutadans, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat 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 les quals hem tingut l'oportunitat de dictar una resolució i efectuar recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcriurem literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després de resumir la queixa, ens remetem a la nostra pàgina web, en l'apartat corresponent de la qual apareixen publicades.

2. Urbanisme en xifres

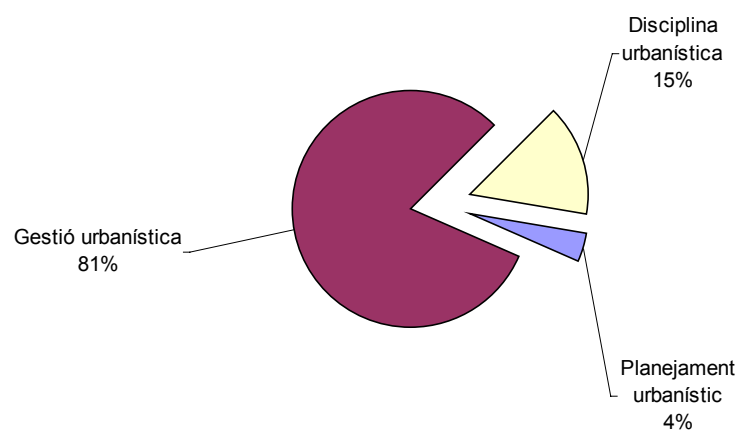
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	10
En tramitació	685
Tancades	126
♦ Per solució	67
♦ Se solucionarà	12
♦ Actuació administrativa correcta	23
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	24
• Acceptades	21
• No acceptades	3
Total queixes	821



2.2 Anàlisi qualitativa

Urbanisme	
Planejament urbanístic	31
Gestió urbanística	667
Disciplina urbanística	123
Total Àrea d'Urbanisme	821



3. Planejament urbanístic

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

La disconformitat dels veïns amb el lloc escollit per a l'emplaçament d'una subestació transformadora d'energia elèctrica d'alta tensió 220/20 Kw ha estat objectiu d'investigació en la queixa núm. 092832, tramitada amb l'Ajuntament de la Vila Joiosa i la Conselleria d'Infraestructures i Transport.

Els veïns, que duïen reunides més de 3.000 signatures de suport, no estan d'acord amb la concreta ubicació proposada per a esta subestació, perquè este emplaçament es troba al costat del nucli urbà i de molts habitatges habitats i en una zona escolar, i per això demanen que la subestació s'emplace en un altre lloc més allunyat del nucli urbà.

Amb l'objectiu de contrastar estes al·legacions, vam requerir l'Ajuntament de la Vila Joiosa i la Conselleria d'Infraestructures i Transport de la Generalitat Valenciana (Direcció General de l'Energia) que ens informaren sobre les diferents alternatives d'emplaçament analitzades i ens detallaren els motius que impedeixen la ubicació de la subestació en una zona més allunyada del nucli urbà.

L'Ajuntament de la Vila ens remet un informe elaborat per l'enginyer de camins, canals i ports, en què indica, entre altres qüestions, que “(...) la informació requerida sobre alternatives d'ubicació ha de fer-se a l'empresa mateixa o a la Conselleria o administració competent en l'assumpte (...)”.

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures i Transport ens exposa que “(...) l'anàlisi de la idoneïtat de la ubicació seleccionada pel titular de la instal·lació, com també l'anàlisi dels aspectes ambientals corresponents a la instal·lació correspon, durant la tramitació del procediment administratiu, a l'òrgan urbanístic competent, representat per la corporació municipal, i a l'òrgan ambiental corresponent dependent de la Generalitat (...)”.

En la fase d'al·legacions a ambdós informes, l'associació autora de la queixa insisteix a denunciar l'important rebuig social respecte del concret emplaçament projectat per a situar la subestació, i que han presentat més de 4.500 signatures davant l'Ajuntament, com també la contradicció en la qual incorren ambdues administracions públiques, ja que, mentre que el tècnic municipal considera que l'elecció de la ubicació de la subestació correspon a l'empresa elèctrica interessada o a l'Administració autonòmica, la Conselleria d'Infraestructures i Transport entén que l'elecció correspon a l'Ajuntament i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge.

Així les coses, ni l'Ajuntament de la Vila Joiosa ni la Conselleria d'Infraestructures i Transport han expressat cap motiu que impedisca la ubicació de la subestació en una zona més allunyada del nucli urbà.

En este sentit, i quant a l'emplaçament de la subestació, l'enginyer de camins, canals i ports municipal advertix, en l'apartat número onze del seu informe, que “(...) la parcel·la de la subestació proposada quedaria situada a una distància de 12 metres respecte de la parcel·la d'ús residencial més pròxima, a una distància de 20 metres respecte de la parcel·la dotació d'ús administratiu situada a l'altre costat del vial estructural que està enfront d'esta i a una distància de 66 metres respecte de la parcel·la dotació d'ús docent més propera (...).”

El mateix tècnic municipal també advertix que, encara que l'activitat de subestació elèctrica no es troba inclosa en el Decret 54/1990, de 26 de març, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual s'aprova el Nomenclàtor d'activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses, “(...) este Nomenclàtor no té caràcter limitatiu i atés que l'activitat ha d'obtenir la declaració d'impacte ambiental i d'utilitat pública, s'haurà de sotmetre al règim de llicència ambiental, d'acord amb el que estableix en la Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental (...).”

L'elecció de l'emplaçament més adequat per a situar la subestació elèctrica és essencial per a evitar els futurs perills i molèsties (possibles incendis, explosions o sorolls) que es pogueren produir als veïns confrontants.

Esta institució és conscient de la necessitat de construir subestacions de transformació d'energia elèctrica per a prestar un servei de qualitat als ciutadans i mantenir el seu benestar, així com permetre el creixement i desenvolupament econòmic de les ciutats.

De la mateixa manera, també som sensibles a les dificultats tècniques i econòmiques que poden concórrer per a seleccionar l'emplaçament més adequat o que més convinga per als interessos de la propietària de la subestació elèctrica.

Ara bé, en l'elecció de l'emplaçament d'una subestació elèctrica, cal tenir present el límit infranquejable que constitueixen els drets constitucionals i estatutaris dels ciutadans a la inviolabilitat del domicili, la protecció de la salut, un medi ambient adequat, segur i sa, i un habitatge digne.

Així mateix, volem significar que l'art. 17.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que “tota persona té dret a gaudir d'una vida i un medi ambient segur, sa i ecològicament equilibrat.”

En conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa i a la Conselleria d'Infraestructures i Transport que, davant l'informe emés per l'enginyer municipal sobre els escassos metres de distància existents entre la parcel·la proposada per a situar la subestació elèctrica i altres parcel·les d'ús residencial i docent, estudien en profunditat altres alternatives possibles per a emplaçar esta subestació en el lloc més adequat per a preservar al màxim els drets constitucionals 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).

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la contestació d'ambdues administracions públiques sobre l'acceptació o no de la nostra recomanació.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 093269 expressava la seua disconformitat amb la decisió de l'Ajuntament de Vinaròs de situar un polígon industrial al costat del seu habitatge, ja que, segons els seu parer, este projecte causarà un important impacte mediambiental en la zona i repercutirà negativament en la naturalesa del municipi.

Una vegada feta la investigació corresponent, vam concloure amb l'aplicació al present cas de la Llei estatal 9/2006, de 28 d'abril, sobre avaluació dels efectes de determinats plans i programes en el medi ambient, atés que és necessari garantir que les repercussions previsibles sobre el medi ambient de les actuacions inversores siguen tingudes en compte abans de l'adopció i durant la preparació dels plans i programes, en un procés continu, des de la fase preliminar d'esborrany, abans de les consultes, fins a l'última fase de proposta de pla o programa.

Este procés no ha de ser una mera justificació dels plans, sinó un instrument d'integració del medi ambient en les polítiques sectorials per a garantir un desenvolupament sostenible més durador, just i saludable que permeta afrontar els grans reptes de la sostenibilitat com són l'ús racional dels recursos naturals, la prevenció i reducció de la contaminació, la innovació tecnològica i la cohesió social.

Per això, vam recomanar a l'Ajuntament de Vinaròs que, prèviament a l'aprovació dels instruments de planejament de desenvolupament i programació del sòl destinat al polígon industrial, es realitze l'avaluació ambiental estratègica de la zona a fi d'avaluar els efectes del seu establiment, i que en esta avaluació fins i tot es considere l'alternativa zero. Estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o no de la nostra recomanació.

Abans de concloure amb este apartat, donem compte de la queixa núm. 092824, en la qual s'havia sol·licitat a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge la innecessarietat de la declaració d'interés comunitari per a la implantació de l'activitat de casa rural en sòl no urbanitzable de Benissa, sense haver obtingut el resultat esperat.

Després d'analitzar la viabilitat jurídica de la pretensió formulada davant la Conselleria per l'autora de la queixa, esta institució és conscient que la prestació del servei d'allotjament en el medi rural o, si es preferix, en zones de l'interior de la Comunitat Valenciana, s'ha convertit en una activitat turística important, que, sense abandonar del tot en algunes zones el seu caràcter complementari, s'està convertint en activitat principal i mitjà de vida de qui professionalment s'hi dediquen.

Per altra banda, les motivacions i exigències del turista actual, els seus gustos i necessitats, han produït un canvi substancial en el concepte de turisme rural, al qual no poden ser aliens els poders públics.

La Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge va acceptar la nostra recomanació consistent que s'adoptaren les mesures oportunes per a permetre que

l'autora de la queixa puga exercir legalment en el seu habitatge l'activitat de casa rural en sòl no urbanitzable.

3.2 Sobre l'exercici de la potestat de planejament

Com en anys anteriors, hem emés nombroses recomanacions durant l'any 2010, i hem recordat la necessitat d'obtenir el preceptiu informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer per a acreditar l'existència de recursos hídrics suficients abans d'aprovar els plans i programes urbanístics.

Així, en relació amb la queixa núm. 080817, de la qual vam donar compte l'any passat i que es trobava en tramitació, l'Ajuntament de la Nucia i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge van acceptar les nostres recomanacions 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 aquelles qüestions 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 objectiu de desenvolupament prèviament a estes aprovacions, a fi d'avaluar els efectes possibles 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'excloja 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 tal declaració d'incompatibilitat mitjançant la institució jurídica del real·lotjament.
4. Que la retaxació s'ajuste estrictament a allò establert en la legislació urbanística temperada per la jurisprudència del Tribunal Suprem, que, en considerar 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.

A més de la rellevant qüestió dels recursos hídrics del planejament, també hem investigat altres problemes relacionats amb la tramitació dels plans urbanístics com ara la dificultat d'accedir a la documentació que els integra, els retards en la seua tramitació,

la discrecionalitat del planejament i, finalment, la implantació d'usos provisionals contraris a les determinacions urbanístiques.

Així, en la queixa núm. 091543, en la qual l'autor relatava les dificultats per a accedir a la documentació integrant del pla parcial del sector R5B en la urbanització Marina d'Or i del programa d'actuació integrada Les Amplàries, l'Ajuntament d'Orpesa ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que conteste motivadament a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en les seues sol·licituds d'informació urbanística i que s'adopten les mesures escaients per a garantir el màxim accés a esta informació, tant quant a la vista de l'expedient, com quant al lliurament de la documentació que, si escau, el promotor de la queixa sol·licite.

Per altra banda, els autors de la queixa núm. 092164 manifestaven que els veïns de San Felipe Neri, a Crevillent, estaven reclamant durant més de vint anys el desenvolupament del pla general d'ordenació urbana (PGOU) que permetera que els nuclis de població de San Felipe Neri, Les Casicas i El Racó dels Pablos pogueren acollir els seus veïns i els seus fills de manera ordenada però suficient.

De la mateixa manera, expressaven que tampoc s'havia desenvolupat un polígon industrial que permetera la implantació d'activitats que donaren oportunitats de treball i desenvolupament per a la població que habita a la partida dins del seu eixample racional.

L'Ajuntament de Crevillent va acceptar la nostra recomanació consistent que s'agilitara la tramitació del pla general d'ordenació urbana i que, en este instrument, s'atenguera el desenvolupament urbanístic de San Felipe Neri d'acord amb les seues necessitats, i amb això es donava satisfacció a la petició formulada pel promotor del present expedient de queixa.

Quant a la discrecionalitat del planejament, l'autora de la queixa núm. 100486 denunciava que diversos projectes urbanístics impulsats per l'Ajuntament de Mutxamel provocarien la destrucció del seu habitatge, que estava afectat pel projecte d'urbanització i obertura de l'avinguda Enric Valor, el pla parcial de reforma interior 1c- Convent Sant Francesc i el pla especial Hort de Feraz, unitat d'execució 1.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament de Mutxamel ens remet un dictamen elaborat per l'arquitecte municipal en el qual res no diu sobre la contestació als escrits presentats per l'autora de la queixa ni tampoc sobre les diferents alternatives de traçat del carrer que han estat analitzades pels servicis municipals per a intentar salvar el seu habitatge.

Així les coses, si bé és cert que la decisió discrecional sobre el traçat del carrer correspon a l'Ajuntament de Mutxamel, no ho és menys que, per a evitar que esta discrecionalitat esdevinga l'arbitrarietat proscria per l'art. 9.3 de la Constitució espanyola, resulta totalment necessari que l'Ajuntament explique les diferents alternatives de traçat analitzades, i detalle els diferents motius a favor o en contra de

cada alternativa per a demostrar que la que finalment s'ha triat és la que més s'acomoda als interessos generals del municipi i la que més protegeix l'habitatge de l'autora de la queixa.

L'Ajuntament de Mutxamel no va acceptar la nostra recomanació sobre el fet que explicara les diferents alternatives de traçat del carrer analitzades, entre estes, la que va en línia recta des de l'avinguda de València, i que detallara els motius a favor o en contra de cada alternativa per a demostrar que la que ha estat triada finalment és la que millor s'acomoda als interessos generals del municipi i la més respectuosa amb l'habitatge de l'autora de la queixa.

Finalment, quant als usos provisionals no permesos pel pla general d'ordenació urbana, una comunitat de veïns del Campello va presentar la queixa núm. 105842 per expressar el seu desacord amb la decisió de l'Ajuntament consistent a permetre que l'empresa concessionària del servei de recollida de residus sòlids utilitze, durant més de 4 anys, un solar municipal enclavat en plena zona residencial, per a dipositar els contenidors d'escombraries, papereres i altres utensilis emprats en el servei, atés que, segons el seu parer, això posava en greu risc la salut dels veïns confrontants.

Durant la investigació d'esta queixa vam comprovar que el tècnic municipal reconeixia la necessitat d'habilitar un altre magatzem per a poder dipositar els contenidors, de manera que el solar poguera ser destinat a l'ús urbanístic efectivament assignat pel pla general d'ordenació urbana (PGOU).

La qüestió central plantejada en la queixa girava entorn de la provisionalitat de la situació, que l'Ajuntament afirmava que era temporal i que els veïns consideraven que ja havia passat molt temps, més de 4 anys, per a haver posat fi a la situació i haver destinat el sòl a l'ús urbanístic que li atribueix el PGOU.

L'Ajuntament del Campello va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures que considerara adequades per a habilitar un altre magatzem al qual traslladar el dipòsit de materials a fi de fer efectiu l'ús urbanístic assignat al solar pel PGOU.

3.3 Patrimoni històric, artístic i cultural

L'associació ecologista autora de la queixa núm. 093557 manifesta que havia presentat un escrit davant la Conselleria de Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i davant l'Ajuntament d'Alcoi per sol·licitar que adoptara diverses mesures en relació amb la protecció del castell de Barxell, bé declarat d'interés cultural, i que no havia rebut cap contestació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam preguntar a ambdues administracions públiques els motius justificatius de la falta de contestació als escrits presentats per l'associació ecologista.

D'una banda, la Conselleria de Cultura i Esport ens va informar que la directora general de Patrimoni Cultural Valencià va contestar a la referida sol·licitud tot indicant que:

(...) malgrat la precarietat de la situació en la qual es troba l'immoble monumental que amenaça la persistència i conservació de les seues parts consubstancials (...) no es té constància en este centre directiu que la propietat haja abordat cap actuació (...) per la qual cosa, per part d'este centre directiu i de l'Ajuntament d'Alcoi podria promoure's l'execució de la resolució administrativa adoptada al moment oportú en compliment del deure legal de conservació, i conferir formalment pel present escrit a l'interessat el termini de tres mesos per a l'inici material dels treballs (...) amb l'avertiment que, si no es fan estes obres de mínims, se'n podrà dur a terme l'execució subsidiària a costa de l'interessat, prèvia exacció provisional del seu import (...).

D'altra banda, l'Ajuntament d'Alcoi, sense concretar si efectivament va contestar o no a l'escrit presentat per l'autora de la queixa, ens diu, sense més detall, que “(...) s'està pendent de l'inici d'actuacions (...)”.

En la fase d'al·legacions a ambdós informes, l'associació ecologista insistix en la necessitat d'actuar amb rapidesa davant el greu perill d'ensulsiada del bé d'interés cultural i posa de manifest la falta de concreció de les actuacions que adoptarà l'Ajuntament i el moment temporal en què es duran.

Així les coses, la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià (des d'ara, LPCV), imposa l'obligació a la Conselleria de Cultura i Esport i a l'Ajuntament d'Alcoi de col·laborar estretament entre si per a protegir el bé d'interés cultural castell de Barxell.

Per una banda, l'art. 4.2 de la LPCV relaciona les competències de l'Ajuntament d'Alcoi en esta matèria:

- a) Adoptar les mesures cautelars necessàries per a evitar la deterioració, pèrdua o destrucció dels béns del patrimoni cultural.
- b) Comunicar a l'Administració de la Generalitat qualsevol amenaça, dany o pertorbació de la funció social de què siguen objectiu estos béns, com també les dificultats i necessitats de qualsevol ordre que tinguen per al compliment de les obligacions establides en la Llei 4/1998.
- c) Exercir les altres funcions que expressament els atribueix la Llei 4/1998, sense perjudici del que hi ha establert en la legislació urbanística, mediambiental i altra que resulte d'aplicació en matèria de protecció del patrimoni cultural.

D'altra part, l'art. 4.3 de la LPCV atribueix a la Conselleria de Cultura i Esport l'obligació de prestar assistència tècnica a les altres administracions públiques valencianes i establir els mitjans de col·laboració amb aquelles.

Davant l'incompliment per part dels propietaris del bé d'interés cultural de la seua obligació de custodiar-lo i conservar-lo adequadament a fi d'assegurar el manteniment dels seus valors culturals i evitar la seua pèrdua, destrucció o deterioració (arts. 5.1 i 18.1 de la LPCV), la Conselleria de Cultura i Esport pot ordenar la seua execució subsidiària per la mateixa Administració, i el cost íntegre d'estes actuacions seria a càrrec de l'obligat (art. 19.1 de la LPCV).

Així mateix, l'Ajuntament d'Alcoi pot incoar un expedient per a la declaració de la situació legal de ruïna de l'immoble declarat d'interés cultural (art. 40.1 de la LPCV), i esta incoació pot donar lloc a la seua expropiació per part de l'Ajuntament o de la Conselleria de Cultura i Esport (art. 21.2 LPCV).

Finalment, l'incompliment del deure de conservar el bé d'interés cultural constituïx una infracció greu i la sanció i tramitació del corresponent procediment correspon a la Conselleria de Cultura i Esport (art. 103 LPCV).

Esta institució no pot deixar de recordar que el patrimoni cultural valencià és una de les principals senyes d'identitat del poble valencià i el testimoni de la seua contribució a la cultura universal; els béns que l'integren constituïxen un llegat patrimonial de valor inapreciable, la conservació i l'enriquiment del qual correspon a tots els valencians i especialment a les institucions i els poders públics que el representen, en este cas, a la Conselleria de Cultura i Esport i a l'Ajuntament d'Alcoi.

L'art. 46 de la Constitució Espanyola disposa que tots els poders públics garantiran la conservació i promouran l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic d'Espanya i dels pobles que l'integren, qualsevol que siga el seu règim jurídic i la seua titularitat.

I encara més, l'art. 12 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, disposa que la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i els valors i interessos del Poble Valencià i el respecte a la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.

En l'actualitat, estem esperant comprovar l'efectiva acceptació de la recomanació dirigida a la Conselleria de Cultura i Esport i a l'Ajuntament d'Alcoi perquè, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, davant l'incompliment del deure legal de conservació del castell de Barxell, es duga a terme l'execució subsidiària dels treballs de conservació que eviten la ruïna del bé d'interés cultural, a càrrec de la propietat de l'immoble, i que s'incoe el corresponent expedient sancionador per la comissió d'una infracció greu i es valore l'exercici de la potestat expropiatòria per constituir causa d'interés social per a l'expropiació el perill de destrucció o deterioració del bé.

4. Gestió urbanística

El complicat i conflictiu tema de l'execució i desenvolupament dels plans urbanístics també han constituït l'objectiu de moltes queixes presentades en el 2010, entre les quals destaquem les següents:

- a) discrepàncies amb l'execució d'un projecte de reparcel·lació a Sant Joan d'Alacant, Elx i Bigastro,
- b) la manca d'infraestructures d'urbanització —aigua, llum, clavegueram, etc.— en una zona dels municipis d'Oliva, San Miguel de Salinas, el Verger i Benissa,
- c) 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;
- d) la falta de contestació a les al·legacions presentades contra un projecte de reparcel·lació a Ador i l'escassa informació rebuda en relació amb l'estat de tramitació d'un projecte d'equidistribució a la Vila Joiosa;
- e) el retard en la terminació d'unes obres d'urbanització promogudes per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, que posaven en greu risc els alumnes d'un col·legi a Alacant;

Quant a la queixa de l'any passat núm. 090246, que es trobava en tramitació, l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant ha acceptat la nostra recomanació que, quant al projecte de reparcel·lació de la UA-6 Poliesportiu, tinguera en compte el contingut de l'informe pericial aportat per l'autor de la queixa, i que incrementara l'import de les indemnitzacions reconegudes.

D'altra banda, el representant d'una agrupació d'interés urbanístic del Sector MR-10, La Vila de la Marina, d'Elx, va presentar la queixa núm. 104474 per manifestar que l'ajuntament en ple va acordar establir la gestió indirecta per al desenvolupament del programa d'actuació integrada del Sector MR-10 (la Marina) del pla general i aprovar les bases particulars que regirien el concurs per a l'elecció de l'agent urbanitzador.

L'agrupació d'interés urbanístic va presentar una proposta de programa d'actuació integrada que va ser desestimada per l'Ajuntament, i este va declarar desert el procediment de gestió indirecta per al desenvolupament del Sector MR-10 de la Marina. Contra el rebuig de la seua proposta, van interposar un recurs de reposició que mai no va ser contestat expressament.

En l'actualitat, estem esperant rebre la corresponent contestació de l'Ajuntament d'Elx sobre l'acceptació de la nostra recomanació a fi que es dicte resolució expressa i es conteste el recurs de reposició presentat per l'agrupació d'interés urbanístic.

En idèntica situació ens trobem en la queixa núm. 105567, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament de Bigastro que facilitara tota la informació possible a l'autora de la queixa en relació amb els següents fets: en 2003, l'Ajuntament va començar la realització d'un pla general d'ordenació urbana que afectava uns terrenys de la seua propietat, i manifestava que va aportar 2.508 m² i que l'Ajuntament es va quedar amb la meitat, amb el compromís de pagar-li una indemnització; l'autora de la queixa es va dirigir al registre de la propietat i va poder comprovar que només hi constaven les despeses d'urbanització per un import de 59.000 €, quan, segons la interessada, haurien d'aparèixer les despeses d'urbanització menys la indemnització municipal.

Per altra banda, respecte 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, en la queixa núm. 090442, la propietària d'una parcel·la amb edificació en 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 males condicions higienicosanitàries, etc.

L'Ajuntament d'Oliva no ha acceptat la nostra recomanació consistent que es procurara establir un calendari aproximat de treball amb l'objectiu d'evitar que es dilatara a l'excés el desenvolupament urbanístic de la unitat d'execució núm. 7.

D'altra banda, els autors de la queixa núm. 080932 assenyalaven que s'havia construït una urbanització a San Miguel de Salinas en sòl rústic no urbanitzable comú, sense que s'haguera aprovat el pla general d'ordenació urbana o el corresponent pla parcial. Així mateix, indicaven que no existia projecte d'urbanització ni llicència d'obra ni parcel·lació urbanística aprovada.

Com a conseqüència de tot això, esta urbanització es trobava sense subministrament d'aigua potable, sense xarxa de canalització adequada ni depuradora. Els interessats manifestaven que no poden formalitzar l'escriptura de propietat, en haver denunciat les irregularitats i haver exigit al promotor que resolguera les deficiències detectades.

Una vegada conclosa la investigació, estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas sobre si accepta o rebutja les nostres recomanacions:

- a) que valore la conveniència d'instruir el corresponent expedient de responsabilitat patrimonial, d'ofici, a fi de determinar la concurrència o no dels pressupostos necessaris per a reconèixer o determinar l'existència de l'acció de responsabilitat d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució espanyola, i tendent a rescabalar, si escau, els danys i perjudicis causats als interessats;
- b) la impossibilitat de repercutir als propietaris els costos de manteniment i conservació de les obres d'urbanització dels habitatges objectiu del present expedient, en la mesura

en què el seu abonament correspon, d'acord amb la legislació aplicable, al promotor de les obres d'urbanització.

Així mateix, la comunitat de propietaris autora de la queixa núm. 092537 denunciava la falta de terminació de les infraestructures d'una urbanització al municipi del Verger, a pesar que els habitatges estan habitats des del 2005 i, per això, continuen rebent llum provisional d'obra, el contracte de la qual prompte es complirà i, probablement, en tallen el subministrament.

Els veïns afectats expressen, a més, que l'urbanitzador ha realitzat de forma deficient les obres de clavegueram i que, cada vegada que plou, s'inunda la planta baixa de l'edifici i ix l'aigua a pressió pel vàter i la dutxa; duen diversos anys pagant l'impost sobre béns immobles i, no obstant això, a dia d'avui, encara no se'ls ha concedit la cèdula d'habitabilitat, per la qual cosa no poden contractar el subministrament d'energia elèctrica.

L'Ajuntament del Verger ha acceptat la nostra recomanació que adopte d'ofici tots els actes administratius que siguin necessaris, fins i tot de caràcter forçós, per a corregir les irregularitats descrites, les quals estan perjudicant la ciutadania afectada i, en este sentit, que finalitze les obres d'urbanització i atorgue la llicència de primera ocupació a la promotora de la queixa i els altres veïns afectats.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 092908 ens referix que ha abonat a l'empresa urbanitzadora les quotes d'urbanització i les obres d'un carrer de Benissa no han conclòs, ja que continua sense estar asfaltat.

La persona afectada insistix que els excessius retards en què està incorrent l'empresa urbanitzadora a l'hora de culminar la pavimentació del carrer li estan generant un greu perjudici per no poder accedir al seu habitatge, ja que este carrer es troba en un estat absolutament intransitable.

En este context, vam recordar que l'art. 143 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV), relatiu a les penalitats per incompliment de l'urbanitzador, disposa que “(...) la demora injustificada durant la realització i terminació de les obres, excepte les pròrroques que escaiguen, serà objectiu d'anàlogues penalitats a les previstes en la legislació general de contractació administrativa relativa al contracte d'obres (...).

Així mateix, l'art. 165.2 de la LUV assenyala que “(...) el propietari que contribuïska a les càrregues de la urbanització podrà exigir que l'urbanitzador l'execute amb la diligència d'un bon empresari i que l'administració actuant en tutele l'actuació (...).”

Una vegada acabada la tramitació de les actuacions, l'Ajuntament de Benissa va acceptar la nostra recomanació perquè adoptara les mesures oportunes amb l'objectiu d'evitar els retards de l'empresa urbanitzadora i agilitar al màxim la terminació de les

obres d'urbanització, entre estes, la pavimentació del carrer d'accés a l'habitatge de l'autor de la queixa.

Canviant de problemàtica, l'autor de la queixa núm. 082900 ens exposava que l'Ajuntament de Cocentaina li va concedir una llicència d'obres per a dur a terme determinades actuacions en una finca de la seua propietat i que la falta d'urbanització d'un carrer li impedia concloure estes obres, fet que li generava un perjudici considerable.

Finalment, l'Ajuntament de Cocentaina no ha acceptat la nostra recomanació que iniciara els expedients urbanístics corresponents per a resoldre la situació creada al promotor de la queixa, açò és, que tramitara un programa d'actuació aïllada per a obtenir els terrenys afectes a sòl dotacional públic que conferiren 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 ara 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 acabar les obres d'urbanització pendents d'execució.

Quant a la falta de resposta a les al·legacions formulades davant un projecte de reparcel·lació tramitat per l'Ajuntament d'Ador, l'autor de la queixa núm. 091297 expressava que la part de la seua propietat que quedava fora de l'àmbit de delimitació del projecte de reparcel·lació ha quedat sense accés possible, i que, a pesar que ha posat en coneixement de l'Ajuntament esta situació en diverses ocasions, no ha rebut cap contestació administrativa referent a això.

L'Ajuntament d'Ador ha acceptat la nostra recomanació que es resolguen expressament les al·legacions formulades pels promotors de la queixa, que motive el sentit de la resolució i decidisca totes les qüestions, tant de forma com de fons, que s'han plantejat en els seus diversos escrits, tant respecte del canal de reg com de l'accés a la seua propietat.

En relació amb la queixa núm. 100298, una associació de veïns ens indicava que havia sol·licitat una reunió amb els responsables polítics i tècnics municipals sobre l'estat de tramitació de la programació de la unitat d'execució núm. 2 del pla parcial sector 14 Platja-Port de la Vila Joiosa, i no havia rebut cap contestació municipal.

Una vegada comprovats estos fets, vam recomanar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa que, en contestació a la sol·licitud presentada per l'associació autora de la queixa, es mantinga, com més prompte millor, una reunió de treball sobre l'estat de tramitació de la programació de la unitat d'execució núm. 2 del pla parcial sector 14 platja-port; la nostra recomanació va ser acceptada.

Per altra banda, un centenar de pares i mares del col·legi públic núm. 54 d'Alacant i de veïns de la zona van formular la queixa núm. 101322 per denunciar les enormes

dificultats que injustament estan suportant tots els dies per a accedir al col·legi, a causa del fanguer que es forma cada vegada que plou i els nombrosos obstacles existents a la via pública com a conseqüència de la paralització de les obres d'urbanització de la zona impulsades per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, que estan posant en greu perill la salut i integritat dels menors, pares i veïns.

Una vegada conclou la corresponent investigació, tant l'Ajuntament d'Alacant com la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Institut Valencià de l'Habitatge, SA), van acceptar la nostra recomanació consistent que, dins del seu respectiu àmbit competencial, adoptaren amb urgència totes les mesures que consideraren adequades per a accelerar la ràpida finalització de les obres d'urbanització, la paralització de les quals estava posant en perill la salut i integritat dels menors escolars i els veïns de la zona.

5. Disciplina urbanística

En relació amb els incompliments de la normativa urbanística, les raons justificatives de les queixes tramitades en 2010 les 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 l'hora d'incoar i de resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant les construccions que es realitzen sense llicència o incomplint-ne les condicions.

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

En l'expedient de queixa núm. 090814, es denunciava que s'havia sol·licitat a l'Ajuntament de la Vila Joiosa, sense cap èxit, informació per al possible exercici de l'acció pública en matèria urbanística en relació amb les obres de restauració i activitat, si escau autoritzable, que s'estaven portant a terme en una finca de la partida el Secanet.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam informar l'Ajuntament que, en matèria d'informació urbanística, l'art. 559.1 del Decret del Consell 67/2006, de 19 de maig, pel qual s'establix el Reglament d'Ordenació i Gestió Territorial i Urbanística Valenciana (des d'ara, ROGTU) assenyala que, dins de les seues respectives competències,

l'Administració de la Comunitat autònoma i els municipis, com també les mancomunitats, consorcis i gerències d'urbanisme, han d'adoptar les mesures necessàries per a:

a) Garantir el màxim accés a la informació urbanística a totes les persones, físiques i jurídiques, sense que calga que acrediten un interès determinat i amb garantia de confidencialitat d'aquelles dades que pogueren afectar l'honor o la intimitat personal o familiar, o continguen informació personal sobre dades sensibles, dins sempre de l'àmbit establert en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

b) Reconèixer especial prioritat en l'accés a la informació urbanística als propietaris de sòl i altres béns immobles i en general als afectats per les actuacions urbanístiques, incloses les entitats representatives dels seus interessos.

No obstant això anterior, l'Ajuntament només pot denegar l'accés a la informació urbanística a aquells que no tinguen la condició legal d'interessats —definida en l'art. 32 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú— en els següents casos (art. 559.3 ROGTU):

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 en què es presenta la sol·licitud. Quan es tracte de procediments bifàsics o 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'objectiu de la informació requerida.

Finalment, convé recordar els drets dels ciutadans en matèria d'informació urbanística que estan recollits en l'art. 4 del RDL 2/2008, de 20 de juny, text refós de la Llei del sòl —precepte declarat bàsic per la disposició addicional primera:

- 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, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.

- Ser informats per l'administració competent, de forma completa, per escrit i en termini raonable, del règim i les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.

- 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; i obtenir de l'Administració una resposta motivada, conforme a la legislació reguladora del règim jurídic d'esta Administració i del procediment de què es tracte.

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació de l'Ajuntament de la Vila Joiosa sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, sense dilacions indegudes, facilitara la informació urbanística i ambiental que poguera sol·licitar la persona interessada.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 100843 ens exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de l'Olleria l'accés a l'expedient per a la construcció de 13 habitatges unifamiliars en la zona de l'Empedrat, com també l'accés als expedients com ara “projecte d'urbanització”, “llicències de primera ocupació” i “recepció de la urbanització”, sense haver pogut accedir a tota la informació fins a hores d'ara.

En l'actualitat, continuem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament de l'Olleria sobre si accepta o rebutja la nostra recomanació consistent que, sense perjudici de protegir les dades personals i la propietat intel·lectual que consta en l'expedient, facilite la màxima informació urbanística possible a l'autora de la queixa.

Finalment, informem que l'Ajuntament de Callosa de Segura no ha acceptat la recomanació emesa en la queixa núm. 106137, relativa al fet que es permetera l'accés a un expedient referit a la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil.

5.2 Les llicències urbanístiques

L'objectiu de la queixa núm. 091783 consistia que s'havia sol·licitat una llicència de primera ocupació a l'Ajuntament d'Onil i este no la concedia perquè les obres d'urbanització corresponents a la zona on està situat l'habitatge de l'autor de la queixa no havien estat recepcionades per l'Ajuntament.

L'interessat posava de manifest els perjudicis que li comportava esta circumstància, ja que tenia com a conseqüència la suspensió de servicis bàsics, com són el subministrament d'aigua potable o d'energia elèctrica.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, l'Ajuntament d'Onil va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures necessàries per a assolir la ràpida execució de les

obres pendents i amb això es poguera atorgar la llicència de primera ocupació a l'interessat.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 091933 ens exposava que era propietària d'un habitatge a la urbanització Jardí dels Bassars, del municipi d'Elx, i que les obres de construcció dels habitatges van concloure sense acabar les obres d'urbanització. Els propietaris estan ocupant els habitatges fa prop de 10 anys i no poden obtenir la cèdula d'habitabilitat o llicència de primera ocupació, i per això no poden contractar el subministrament d'electricitat ni d'aigua potable; els veïns han estat exigint a l'Ajuntament que es concloguen les obres d'urbanització a càrrec dels avals.

L'Ajuntament d'Elx va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures oportunes per a accelerar la solució del greu problema plantejat per l'autora de la queixa.

Una altra qüestió radicalment distinta és la plantejada en la queixa núm. 092402, en la qual una associació va denunciar davant l'Ajuntament d'Orihuela que les persones amb mobilitat reduïda troben grans dificultats per a accedir als comerços, llocs d'oci i alguns locals municipals d'Orihuela; per això, van acudir al regidor delegat de Comerç per demanar-li que no s'atorgaren més llicències d'obertura a establiments que incompliren la legislació en matèria d'accessibilitat per a les persones discapacitades.

L'Ajuntament d'Orihuela va acceptar el nostre suggeriment que continue amb la tramitació dels expedients de llicència ambiental i d'obertura, de conformitat amb la legalitat vigent, i que s'adapte al compliment de la normativa reguladora de l'accessibilitat dels establiments per a les persones discapacitades.

En l'expedient de queixa núm. 093342 es posa de manifest que s'havien sol·licitat llicències d'obres menors per a la construcció de tres casetes de degoteig a l'Ajuntament de Xiva, i que no havien obtingut cap contestació.

L'Ajuntament de Xiva ens envia un informe en què detalla els diversos tràmits realitzats en els expedients de llicències d'obres. No obstant això, res no diu sobre si ja ha dictat resolució expressa en què atorgue o denegue les llicències.

En este sentit, l'art. 195.1 a) de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV), assenyala que les llicències d'obres menors es resoldran en el termini d'un mes.

En este cas, si bé és cert que durant la tramitació de les sol·licituds de llicència d'obres menors s'han obtingut informes favorables d'altres administracions públiques i també s'ha requerit a l'interessat que aporte diversa documentació, no ho és menys que, des que es van sol·licitar les llicències al juliol i setembre de 2008, encara no consta resolució expressa per part de l'Ajuntament.

Així mateix, el fet que l'art. 196 de la LUV dispose que el venciment del termini màxim sense haver-se notificat resolució expressa implica la concessió de la llicència per

silenci administratiu i que habilita el peticionari per a la iniciació de les obres, no exclou el deure que té l'Administració de dictar resolució expressa i concedir la llicència, tal com ordena l'art. 42 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 Xiva va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, tenint en compte que no consta la il·legalitat urbanística de les obres que es pretenen executar, dictara resolució expressa i reconeguera les llicències d'obra menor obtingudes per silenci administratiu.

Idèntic resultat satisfactori vam obtenir en la queixa núm. 100268, en la qual es denunciava que s'havia sol·licitat a l'Ajuntament de Càlig una cèdula d'habitabilitat de segona ocupació, i que atès que havien transcorregut més de tres mesos sense rebre cap tipus de contestació, esta s'havia adquirit per silenci administratiu.

En efecte, l'art. 34.5 de la Llei valenciana 3/2004, de 30 de juny, d'ordenació i foment de la qualitat de l'edificació (LOFCE), assenyala que “(...) el termini per a concedir la llicència d'ocupació serà de tres mesos, comptadors des de la presentació de la sol·licitud”.

Així mateix, la disposició transitòria segona, apartat tercer, d'esta LOFCE disposa que “(...) mentre els ajuntaments no adopten les mesures adequades per a la posada en marxa de la llicència d'ocupació, serà d'aplicació la legislació autonòmica vigent en matèria d'obtenció i expedició de la cèdula d'habitabilitat”.

Mitjançant Acord de 12 de febrer de 1990, es va modificar el Decret de 30 d'octubre de 1989, que regula l'expedició de les cèdules d'habitabilitat, en el sentit d'establir que “(...) el termini màxim per a atorgar la cèdula d'habitabilitat serà d'un mes des de la sol·licitud; quan transcórrega este termini, la cèdula d'habitabilitat es considerarà atorgada per silenci administratiu, sempre que no hi haja hagut requeriment d'aportació de documents al sol·licitant. En cap cas s'entendran adquirides per silenci administratiu facultats en contra de l'ordenament jurídic”.

L'Ajuntament de Càlig va acceptar la nostra recomanació consistent que, atès que no consta informe tècnic municipal en contra, dictara resolució expressa i reconeguera la llicència de primera ocupació o cèdula d'habitabilitat obtinguda per silenci administratiu.

Abans d'acabar amb este apartat, donem compte de la queixa núm. 100485, també referida als problemes per a obtenir la llicència de primera ocupació, en este cas, per part de l'Ajuntament d'Almoradí.

Els habitatges van ser finalitzats fa anys pel promotor, però no tenen la corresponent llicència de primera ocupació. L'Ajuntament fonamenta la denegació de la llicència en la falta de finalització de les obres d'urbanització. L'interessat assenyala que esta

situació ocasiona nombrosos problemes als veïns a l'hora d'obtenir els subministraments elèctrics i d'aigua, i per això han de mantenir els subministraments provisionals d'obra.

L'Ajuntament d'Almoradí va acceptar la nostra recomanació en el sentit adoptar totes les mesures necessàries per a executar les obres pendents per a concloure el procés d'urbanització, de manera que puga atorgar-se la llicència de primera ocupació a l'interessat.

Finalment, en la queixa núm. 104406, en un tema idèntic a l'anterior, l'Ajuntament d'Onil no va acceptar la nostra recomanació que extremara els seus esforços per a assolir la ràpida terminació de les obres d'urbanització del Pla Parcial La Creueta, per a poder atorgar la llicència de primera ocupació.

En este context, cal recordar que l'art. 143 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (des d'ara, LUV), relatiu a les penalitats per incompliment de l'urbanitzador, disposa que “(...) la demora injustificada durant la realització i terminació de les obres, excepte les pròrrogues que escaiguen, serà objectiu d'anàlogues penalitats a les previstes en la legislació general de contractació administrativa relativa al contracte d'obres (...)”.

Així mateix, l'art. 165.2 de la LUV assenyala que “(...) el propietari que contribuïska a les càrregues de la urbanització podrà exigir que l'urbanitzador l'execute amb la diligència d'un bon empresari i que l'administració actuant tutele l'actuació (...)”.

Si bé és cert que l'Ajuntament d'Onil ens ha informat que està fent tot el possible per a assolir la ràpida terminació de les obres, no ho és menys que han transcorregut més de 7 mesos des que l'autor de la queixa va sol·licitar la llicència de primera ocupació i l'Ajuntament no ens ha detallat els avanços que s'han assolit en la culminació de les obres d'urbanització des de llavors fins a l'actualitat, i per això tampoc sabem si queda molt o poc per fer.

En qualsevol cas, consideràvem que l'Ajuntament d'Onil havia d'extremar els esforços per a aconseguir que les obres d'urbanització conclogueren al més aviat possible, ja que si es produïx una certa passivitat o lentitud en l'actuació municipal, els particulars afectats podrien presentar reclamacions de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament pels danys i perjudicis que estan suportant en no poder obtenir la llicència de primera ocupació del seu habitatge que els permet contractar amb les empreses subministradores dels servicis d'aigua i llum (art. 106.2 de la Constitució espanyola i arts. 139 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució

L'existència d'un magatzem de llenya que estava generant molèsties als veïns per la proliferació dels tèrmits i l'elevat risc d'incendi que implicava per als ocupants dels

habitatges d'un edifici a Catral, va constituir l'objectiu de l'expedient de queixa núm. 092184.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Catral ens informa que “(...) al baix esmentat no hi ha cap activitat econòmica (...)”, i per això no es pot exigir la llicència ambiental o d'obertura.

No obstant això, encara que no s'exercisca cap activitat econòmica al local de referència, l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, prescriu que “els propietaris de terrenys, construccions i edificis haurien de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, i fer-hi els treballs i les obres necessaris per a conservar-hi o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.”

Per això, l'art. 212.1 de la referida Llei 16/2005 preveu la possibilitat de “dictar ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació” que “poden comminar, així mateix, a la neteja, el tancament i la retirada de cartells o d'altres elements impropis de l'immoble”.

I encara més, l'art. 9.1 del Reial decret legislatiu estatal 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl, assenyala que “(...) el dret de propietat dels terrenys, les instal·lacions, construccions i edificacions, comprén, independentment de la situació en què es troben, els deures de dedicar-los a usos que no siguen incompatibles amb l'ordenació territorial i urbanística; conservar-los en les condicions legals per a servir de suport a este ús i, en tot cas, en les de seguretat, salubritat, accessibilitat i ornat legalment exigibles (...)”.

En virtut de tot això, l'Ajuntament de Catral va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures necessàries per a assolir que el local situat al baix de l'edifici es mantinguera net i en adequades condicions higienicosanitàries per a eliminar qualsevol risc d'incendi.

El mateix resultat satisfactori vam obtenir en la queixa núm. 093421, en la qual es denunciava el lamentable estat de brutícia en el qual es trobaven els solars de la partida Pla Roig I de Calp i es demanava a l'Ajuntament que ordenara als propietaris que el netejaren i li posaren una tanca.

L'Ajuntament de Calp va acceptar la nostra recomanació en el sentit que fera tot el possible per a assolir que els propietaris barraren els referits solars i els mantingueren nets i en adequades condicions higienicosanitàries.

Així mateix, en la queixa núm. 105482, l'Ajuntament d'Alfara del Patriarca va acceptar la nostra recomanació consistent que, prèvia visita d'inspecció per a comprovar la situació actual i segons el seu resultat, adoptara totes les mesures necessàries per a assolir que un solar es mantinguera net de rosegadors i insectes.

De la mateixa manera, l'Ajuntament de Sollana va acceptar la recomanació emesa en la queixa núm. 106239, en la qual l'autora de la queixa denunciava l'existència d'un abocador il·legal de productes químics en una parcel·la confrontant a la seua casa de camp.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 105596 expressava la seua disconformitat amb l'incompliment de les ordres municipals d'execució de les obres de reparació i conservació d'un habitatge per part del seu propietari.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de València ens informa que, des que es va denegar la declaració de ruïna legal de l'immoble mitjançant una resolució de 1996, s'ha requerit la propietat de l'edifici fins 4 vegades perquè el reparara i s'hi ha imposat un total de 3 multes coercitives per incompliment reiterat d'este deure.

Davant la inacció de la propietat, l'Ajuntament de València s'ha vist obligat a dictar una resolució en 2010, en què declara l'immoble en situació de ruïna imminent i ordena a la propietat la seua demolició controlada pel perill real que representa la seua permanència en peus, ja que l'Oficina Tècnica de Control de la Conservació de l'Edificació de l'Ajuntament considera que hi ha una situació d'incertesa sobre l'estabilitat de l'edifici i fa imprevisible un col·lapse parcial incontrolat dels seus elements estructurals o constructius, el que implica una amenaça per a la seguretat pública.

Una vegada finalitzades totes les diligències d'investigació, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que impulsara la tramitació del procediment previst en l'art. 213.4 de la Llei urbanística valenciana per a determinar l'eventual incompliment, per part del propietari, del deure de conservació de l'edificació i, si escau, la subjecció de l'immoble al règim d'edificació o rehabilitació forçosa.

Per acabar, en la queixa núm. 091726, relativa a les molèsties generades per una explotació ramadera, l'Ajuntament del Fondó de les Neus no va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense perjudici de tramitar el corresponent expedient de restabliment de la legalitat urbanística per no constar la tramitació de la preceptiva Declaració d'Interés Comunitari, s'adopten 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

A pesar del descens de l'activitat constructiva que s'ha produït en 2010, les queixes més rellevants que hem tramitat durant enguany tenen com a objectiu, no solament la passivitat dels ajuntaments a l'hora d'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 pugui intentar cobrar a l'infractor l'import invertit mitjançant l'aplicació del procediment de constrenyiment previst en el Reglament General de Recaptació, són moltes les ocasions que el deute es declara incobrat 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 i l'ordenació del territori, 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 tallar el subministrament d'aigua i llum dirigit a les empreses distribuïdores.

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

Així, per exemple, l'autor de la núm. 090619 ens referia que s'estava realitzant la construcció d'un edifici confrontant al seu que sobrepassava l'altura màxima permesa pel planejament municipal, i que, a pesar d'haver sol·licitat a l'Ajuntament del Campello la concreció exacta de l'altura executada, aquella administració municipal únicament s'havia limitat a contestar, segons el seu parer, de forma indeterminada i imprecisa.

Una vegada concloua la investigació, l'Ajuntament del Campello no ha acceptat les següents recomanacions:

- Que s'ajusten les obres en fase d'execució de l'edifici objectiu de queixa a l'estudi de detall aprovat pel ple d'este Ajuntament en data 23 de febrer de 2006, que va determinar que “la nova edificació s’haurà de mantenir per davall de les altures màximes definides en cada planta per les edificacions existents en l'actualitat en la parcel·la.”
- Que s'inicie el corresponent expedient de restabliment de la legalitat urbanística infringida en la mesura que esta edificació s'aparta d'este estudi de detall.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 090909 ens comunica els danys i perjudicis que s'estan causant al seu habitatge com a conseqüència de la construcció d'un edifici

adjacent a este, el promotor de les obres del qual no ha adoptat les mesures de seguretat necessàries.

Una vegada substanciades les corresponents diligències d'investigació, l'Ajuntament de Nules no va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'extremar al màxim el compliment dels deures legals que es deriven de la Llei urbanística valenciana i, en conseqüència, tramitar els procediments de restabliment de la legalitat urbanística i de l'expedient sancionador, dins dels terminis legalment establits i sense dilacions indegudes, per a evitar la prescripció de les infraccions urbanístiques comeses.

El mateix resultat insatisfactori vam obtenir en la queixa núm. 092834, en la qual, davant la realització d'unes obres sense llicència que, segons sembla, envaïen un camí públic, l'Ajuntament de Rellevu no va acceptar les següents recomanacions:

- Que s'inicie el corresponent expedient d'investigació a fi de determinar la titularitat pública o privada dels béns públics denunciats pel promotor de la queixa com envaïts o usurpats.
- Que, en situacions com l'analitzada, s'extreme el compliment dels deures legals que es deriven de la Llei urbanística valenciana i, en conseqüència, es continue amb la tramitació dels expedients de restauració de la legalitat urbanística i es dispose la demolició de les obres il·legalitzables, i que es facilite la màxima informació possible a l'autor de la queixa.

Per altra banda, l'associació promotora de la queixa núm. 092684 es va dirigir a esta institució per manifestar que els propietaris afectats han rebut ja l'ordre d'enderrocament dels seus habitatges i que la Recomanació emesa pel Síndic de Greuges amb data 14 de desembre de 2005 en l'anterior expedient de queixa núm. 051226 no s'està complint per l'Excm. Ajuntament d'Ontinyent. Així mateix, ens indicava que l'anotació de l'expedient de disciplina urbanística en el registre de la propietat s'ha prorrogat durant un any més, només respecte de 14 persones.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Ontinyent ens va enviar un informe en el qual, entre altres qüestions, ens indicava que el ple municipal va adoptar, per unanimitat de tots els grups polítics, un Acord el 9 de novembre de 2009 pel qual es disposava la suspensió provisional de les ordres de demolició dictades durant el termini d'un any mentre es desenvolupaven els instruments de planejament necessaris per a determinar la possibilitat de la seua regularització.

Arribats a este punt, cal recordar el contingut de la Recomanació que va efectuar esta institució amb data 14 de desembre de 2005 i que l'Ajuntament d'Ontinyent va acceptar al moment oportú:

“Es recomana a l'Ajuntament que, tot garantint el dret a la igualtat en l'aplicació de la normativa per a restaurar la legalitat urbanística a totes les obres en construcció i a les concloses en els últims quatre anys —sense cap excepció—, es promoguen i es mantinguen permanentment amb els veïns afectats tots els contactes que siguen

necessaris per a cercar possibles solucions dins de la legalitat i arribar a un acord que respecte els seus interessos sense desatendre l'interés general que ha de protegir i defensar l'Ajuntament”.

Esta institució respecta escrupolosament la important legitimació democràtica de l'Acord plenari de 9 de novembre de 2009, en el qual, per unanimitat, tots els membres de la corporació local decidixen suspendre les ordres de demolició dictades amb l'objectiu de procurar la regularització dels habitatges.

Tot i ser això cert, no ho és menys que el reduït grup de propietaris les finques dels quals han estat objectiu d'anotació preventiva de l'expedient de disciplina urbanística en el registre de la propietat se senten perjudicats en relació amb els altres propietaris infractors els habitatges dels quals no han estat objectiu de la referida anotació preventiva.

Si bé l'Ajuntament explica que no ha pogut practicar l'anotació preventiva davant les dificultats d'identificar aquells altres habitatges en el registre de la propietat, l'associació autora de la queixa reitera que, al moment oportú, va formular diverses denúncies davant l'Ajuntament d'altres construccions il·legals, segons sembla, pertanyents a persones més o menys vinculades a l'Ajuntament i els expedients de les quals han estat arxivats.

Esta institució no té competència legal per a enjudiciar estos fets, ja que esta correspon als jutjats i tribunals de justícia, tal com ho indica la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial.

De fet, l'associació autora de la queixa manifesta en el seu escrit d'al·legacions a l'informe municipal remés a esta institució que passarà a “ (...) interposar ja amb la màxima diligència una querella per prevaricació sobre funcionaris i polítics intervinents en els nostres expedients (...)”.

Finalment, l'Ajuntament d'Ontinyent ha acceptat la nostra recomanació en el sentit que, de conformitat amb l'Acord plenari de 9 de novembre de 2009 adoptat per tots els membres de la corporació, s'agilita al màxim possible la tramitació dels instruments d'ordenació urbanística que complixen la legalitat vigent i així es puga permetre la regularització dels habitatges.

D'altra banda, en la queixa núm. 101249 es denunciava un suposat tracte discriminatori i un greuge comparatiu pel que fa a altres presumptes infractors, atés que, segons sembla, el seu habitatge ha estat l'únic que l'Ajuntament de Canals ha ordenat demolir.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament ens va remetre un informe en el qual es detallen altres expedients de restabliment de la legalitat urbanística en el qual també s'ha ordenat la demolició de les obres realitzades.

Esta institució no ha d'objectar res a l'Ajuntament de Canals quan acorda adoptar les mesures previstes per l'ordenament jurídic per a restablir la legalitat urbanística conculcada.

Ara bé, quant al grau d'aplicació d'estes mesures, resulta totalment ineludible que es respecte el dret a la igualtat en l'aplicació de la llei, és a dir, que els expedients de restauració de la legalitat urbanística s'instruïsquen i es resolguen respecte de “totes” les obres en construcció o finalitzades en els últims 4 anys, sense cap excepció, amb independència de qui en siguen els propietaris.

Esta és la preocupació més important de l'autora de la queixa, ja que considera que a determinats propietaris no se'ls ha aplicat la normativa urbanística i se'ls ha permés i se'ls ha consentit concloure i regularitzar les seues construccions o bé mantenir-les sense complir les ordres de demolició.

L'Ajuntament de Canals va acceptar la nostra recomanació consistent que, tot garantint el dret a la igualtat, aplicara la normativa per a restaurar la legalitat urbanística a “totes” les obres en construcció i a les concloses en els últims quatre anys —sense cap excepció—, ordenara per igual la demolició de totes les obres que siguen il·legalitzables i adoptara les mesures necessàries per al seu efectiu compliment.

El mateix resultat satisfactori vam obtenir en la queixa núm. 105578, en la qual l'Ajuntament de Castelló va acceptar la nostra recomanació consistent que s'emeta informe pels servicis tècnics municipals sobre l'execució d'unes obres consistents en l'aixecament d'un mur de blocs de formigó de gran altura i la seua adequació a la normativa urbanística del Pla General d'Ordenació Urbana vigent, i, si escau, s'acorde la incoació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada.

De la mateixa manera, l'Ajuntament de Gata de Gorgos també va acceptar la nostra recomanació, emesa en la queixa núm. 105975, que incoara i tramitara els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, que disposara la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, que donara informació d'estos tràmits als promotors de la queixa dins dels terminis legalment establits per a evitar que la prescripció de l'acció de restabliment de la legalitat infringida comporte la seua consolidació, tenint en compte que l'incompliment d'este deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius.

Finalment, en els expedients de queixa núm. 091778 (obres il·legals en un celobert), núm. 104264 (incompliment d'una ordre de demolició) i núm. 106281 (construcció d'una planta superior a la permesa), els respectius ajuntaments de Vila-real, València i Busot, en el moment de redactar este informe encara no han comunicat si accepten o no les recomanacions emeses.

b) Habitatge

1. Introducció

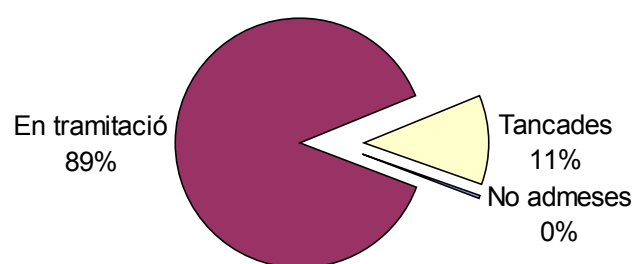
En matèria d'habitatge els ciutadans van presentar davant esta institució en l'any 2010 un total de 603 queixes.

Pel que fa a l'evolució de les queixes presentades sobre esta matèria en els últims anys, en el 2009 es van presentar 119 queixes i en el 2008 un total de 83 queixes.

2. Habitatge en xifres

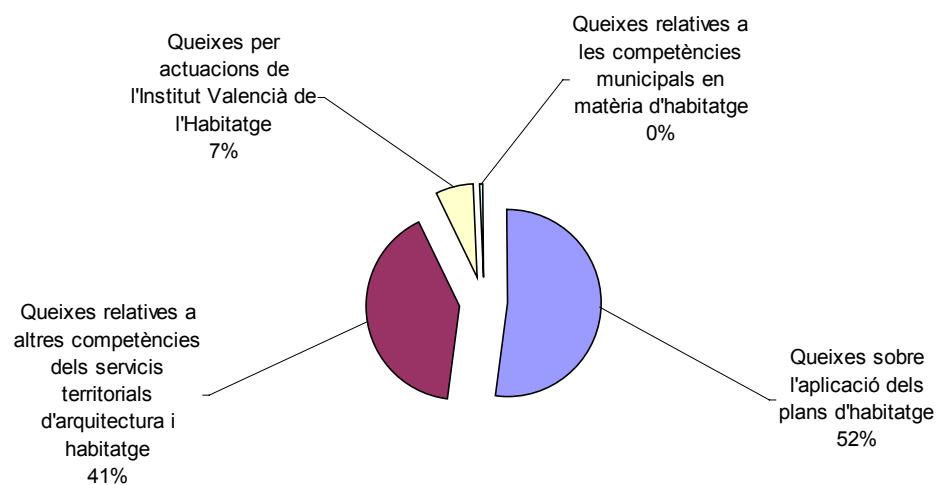
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	2
En tramitació	533
Tancades	68
♦ Per solució	40
♦ Se solucionarà	0
♦ Actuació administrativa correcta	7
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	21
• Acceptades	21
• No acceptades	0
Total queixes	603



2.2 Anàlisi qualitativa

Habitatge	
Queixes sobre l'aplicació dels plans d'habitatge	313
Queixes relatives a altres competències dels servicis territorials d'arquitectura i habitatge	247
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	40
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	3
Total Àrea d'Habitatge	603



3. Escassesa d'habitatges de protecció pública

Com en els informes anuals anteriors presentats pel Síndic de Greuges davant les Corts, cal insistir novament, una vegada arribats a este punt, en els problemes que planteja la insuficient oferta d'habitatge de promoció pública que té la Administració Valenciana per a satisfer la demanda existent.

Esta temàtica ha constituït, un any més, el principal àmbit d'actuació d'esta institució en matèria d'habitatge, ja que són nombroses les reclamacions que ens presenten els ciutadans, en les quals denuncien el llarg període de temps que han d'esperar per a poder accedir als habitatges gestionats pels poders públics.

Com hem assenyalat amb anterioritat (i com també consta en les successives resolucions que sobre esta qüestió s'han dictat en el 2010) este és un dels àmbits d'actuació dels poders públics en què els efectes de la crisi econòmica que experimentem es nota amb més intensitat, no només perquè s'hagen vist limitades les possibilitats d'actuació dels poders públics, sinó especialment perquè els efectes de la crisi han determinat que siguen cada vegada més nombroses les famílies que recorren a l'Administració perquè necessiten este tipus d'habitatge, per la qual cosa ha augmentat exponencialment la demanda.

Per este motiu, i com a exemple, la promotora de l'expedient de queixa núm. 092152 ens va comunicar que, el 31 de març de 2008, havia presentat un escrit davant l'Institut Valencià del Habitatge, SA (en endavant, IVHSA) per a sol·licitar un habitatge de promoció pública.

Atés el que va manifestar en la queixa, el 6 d'abril de 2009 la persona que va presentar-la va rebre un escrit de l'IVHSA, en el qual li comunicaven que el barem corresponent a la seua sol·licitud havia quedat completat, i la van informar, però, que allò no implicava una adjudicació efectiva a curt o mitjà termini. La ciutadana afegia que s'havia dirigit a esta institució perquè considerava que, malgrat el que va manifestar l'Administració, al municipi d'Elx hi havia molts habitatges sense ocupar d'aquelles característiques.

Com a conseqüència de la nostra petició d'informe, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens va comunicar que, una vegada rebuda la sol·licitud, el dia 11 de novembre de 2008 es va demanar a la interessada que afegira informació addicional. El 3 de desembre de 2008 i l'11 de març de 2009 es van presentar els escrits sol·licitats, motiu pel qual la informació es va completar. L'Administració ens va indicar que, des d'aquell moment, s'havien dut a terme les gestions pertinents per a atendre a la demanda d'habitatge de la interessada. No obstant això, l'Administració ens indicava que no se li havia pogut adjudicar un habitatge a curt o mitjà termini a causa de no disposar en aquells moments d'habitatges de promoció pública al municipi en el qual tindria dret, a causa de la insuficiència d'habitatges disponibles.

Pel que fa a les al·legacions formulades per la interessada sobre l'existència d'habitatges sense ocupar a la ciutat d'Elx, l'Administració ens va informar que el fet que un

habitatge estiga buit no significa que estiga disponible, perquè és necessari que estiga totalment reparat i amb les instal·lacions d'aigua, d'electricitat i de gas en perfectes condicions tècniques per a donar d'alta els subministraments. En resum, que l'habitatge es trobe en la situació exigida legalment i reglamentàriament per a ser ocupat.

En el mateix sentit, la titular de l'expedient de queixa núm. 090428 va comunicar al Síndic de Greuges que ja havien passat dos anys des que havia sol·licitat un habitatge davant l'IVHSA, sense rebre cap resposta des d'aleshores. A causa de la seua insistència, afegia, l'IVHSA la va informar que la sol·licitud havia caducat; a més, ens comunicava que feia 5 mesos va presentar de nou la corresponent sol·licitud, sense haver obtingut cap resposta.

En la comunicació remesa, la conselleria competent ens informava que la interessada havia presentat la sol·licitud d'habitatge de promoció pública el dia 4 de setembre de 2008, la qual cosa va tenir com a conseqüència la incoació de l'expedient corresponent. També ens informava que el dia 5 de setembre de 2008, la sol·licitud va quedar completada i a l'espera d'estudi i de barem.

Una vegada tramitat l'expedient, l'Administració ens va comunicar que encara que la sol·licitud va ser inicialment exclosa, per resolució de 2 de desembre de 2009, l'exclusió esmentada va ser sobreseguda i la sol·licitud va quedar completada, amb un barem de 194 punts i en llista d'espera. Esta circumstància, que consta en l'informe, va ser comunicada a la interessada per carta notificada el dia 16 de desembre de 2009.

D'acord amb la informació que ens va enviar l'Administració, des d'aleshores s'havien dut a terme les gestions adequades per a atendre la sol·licitud d'habitatge de la interessada. No obstant això, l'Administració ens afirmava que no li podia adjudicar un habitatge a curt o mitjà termini perquè no en tenia en aquells moments, a causa de l'escassetat d'habitatges disponibles de promoció pública al municipi en el qual tindria dret a obtenir-ne.

Per últim, en l'expedient de queixa núm. 091767 dos ciutadans comunicaven al Síndic de Greuges la seua disconformitat amb el retard en l'adjudicació de l'habitatge de protecció pública sol·licitat el 7 de febrer de 2008. Relataven que, des d'aleshores, havien viscut a una furgoneta aparcada al carrer fins que la policia local d'Alacant els l'havia requisada perquè no tenia assegurança. En el moment de presentar la queixa, es trobaven sense habitatge amb els seus fills petits.

Una vegada sol·licitat l'informe adequat a les administracions competents, la Conselleria ens va comunicar que la sol·licitud d'habitatge de protecció pública presentada pels autors de la queixa va ser exclosa per resolució de la Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans d'esta Conselleria, amb data de 3 d'abril de 2009, per no presentar dins el termini i en la forma escaient la documentació requerida per l'Institut Valencià de l'Habitatge, S.A., concretament, el justificant de la necessitat d'habitatge i el justificant d'ingressos d'ambdós sol·licitants, corresponents als 12 mesos anteriors a

la data de presentació de la sol·licitud (nòmines, cotitzacions a la seguretat social, pagament fraccionats).

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament d'Alacant ens comunicava que

(...) la concessió d'un habitatge comportaria la resolució de conflictes familiars i la millora en las condicions de vida dels membres d'esta família, especialment dels xiquets (...) les orientacions davant la seua petició d'habitatge han sigut la recerca d'un lloguer econòmic fins que es resolga la petició que tenen formulada en l'IVHSA, amb el suport d'una ajuda d'emergència per a l'entrada de l'habitatge esmentat i uns 6 mesos d'ajuda econòmica individualitzada, d'un 50% aproximadament del cost mensual del lloguer (...) en este moment, a l'habitatge conviuen l'àvia, els sogres i el nucli familiar dels autors de la queixa, ja que de manera periòdica el seu cunyat i la seua família viuen a casa dels seus sogres, per la qual cosa la situació ha millorat lleugerament en este sentit (...).

En expedients com els seleccionats, esta institució no ha pogut sinó comprendre les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot pel nombre insuficient d'estes i l'increment enorme de les sol·licituds per l'agreujament de la situació econòmica actual.

No obstant això, esta situació no ha sigut impediment perquè en les resolucions dictades a l'efecte s'haja insistit a recordar a l'Administració que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana afirma 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 recursos, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres persones en les quals estiguen justificades les ajudes.

Com a conseqüència d'això, i amb la finalitat de dur a terme la minuciosa defensa i efectivitat dels drets i de les llibertats compresos en el títol I de la Constitució (art. 47) i de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (art. 16), esta institució ha insistit en cadascun dels expedients analitzats, en la necessitat d'adjudicar als interessats un habitatge de protecció pública dins les disponibilitats reals que existiren.

Les queixes anteriorment exposades van ser tancades, perquè l'Administració havia acceptat tots els pronunciaments emesos i s'havia compromés a dur a terme les gestions necessàries per aconseguir l'adjudicació a estes persones d'un habitatge de promoció pública.

Juntament amb estos problemes, la gestió dels habitatges de promoció pública han suscitat la tramitació de diversos expedients, relacionats amb els diversos aspectes que determina la matèria d'habitatge, com poden ser la reparació i resolució de desperfectes i de defectes de construcció, permuta d'habitatge, etc.

En este sentit, en l'escrit inicial de queixa, la promotora de l'expedient de la queixa núm. 091299 manifestava substancialment que vivia a un habitatge de l'IVHSA de la ciutat d'Alacant des de l'any 2007; afegia tenir 67 anys i suportar greus problemes físics

en ambdós genolls, un dels quals va ser intervingut quirúrgicament, i l'altre estava pendent d'una intervenció.

D'acord amb el relat de la interessada, tenia dificultats greus per a pujar escales a causa d'este problema. Per això, fa un any va sol·licitar a l'IVHSA la permuta de l'habitatge que tenia adjudicat per un altre que estiguera situat en una planta baixa o un primer pis, amb l'objectiu de no pujar tantes escales. La interessada concloïa afegint que, malgrat el temps que ha passat des d'aleshores, encara no ha rebut resposta de l'IVHSA.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar la informació adequada de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, la qual ens va enviar un informe en el qual, entre altres qüestions, ens comunicava que, en aquells moments, l'IVHSA no disposava de prou habitatges de promoció pública per a atendre a la petició de la promotora de la queixa, per la qual cosa va ser denegada la sol·licitud esmentada per resolució de la Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans, amb data del 31 de juliol de 2009.

En l'expedient de queixa constava que la interessada tenia un habitatge de promoció pública, per la qual cosa l'objectiu de l'expedient esmentat no se centrava tant en l'accés a un habitatge com en l'adequació a la situació sanitària i personal de la interessada que presenta l'habitatge esmentat.

En efecte, la interessada tenia, d'acord amb els seus escrits, un problema físic que li impedia o dificultava molt l'accés a l'habitatge per les escales. Hem de tenir en compte que l'habitatge que tenia adjudicat era un tercer pis sense ascensor. Estes circumstàncies determinaven que la qualitat de vida de la promotora de l'expedient de queixa estiguera greument afectada.

L'estudi de la problemàtica que plantejava este assumpte va determinar que centràrem les nostres consideracions en la necessitat que l'Administració posara en pràctica una política encaminada a eliminar els obstacles que impedién a la interessada gaudir de tots els drets que l'ordenament jurídic li reconeix.

En este sentit, era essencial recordar, com ja va posar de manifest l'exposició de motius de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat de oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, que les persones amb discapacitat constitueixen un sector de població heterogènia, però totes tenen en comú que, en més o menys mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o per a participar en igualtat de condicions en la vida econòmica, social i cultural.

D'acord amb esta idea, l'article 49 de la Constitució, el qual es referix a les persones amb discapacitat, ja va ordenar els poders públics que prestaren l'atenció especialitzada que requeriren estes persones i la protecció especial per a gaudir dels drets. Com a conseqüència d'esta especial necessitat de protecció i promoció de la igualtat de les

persones amb discapacitat, es va crear gradualment un important cos legal que garantix els drets en els diversos àmbits susceptibles d'actuació dels poders públics.

Amb esta perspectiva d'anàlisi vam repassar en la nostra resolució (el text complet del qual pot ser consultat en la nostra pàgina web) la normativa sorgida a l'empara d'estes normes.

En especial, vam destacar com la Generalitat ha assumit com a seus els objectius anteriorment esmentats, i ha dictat a l'efecte nombroses normes legals que compartixen, com a principi inspirador, el mandat constitucional de defensa i efectivitat real del principi d'igualtat.

En este sentit, destaquem de manera especial la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de les persones amb discapacitat, en la mesura que esta norma reconeix, en la seua exposició de motius, que un dels objectius essencials que ha de marcar l'actuació de la Generalitat està basat a donar una resposta adequada i coordinada a les necessitats de les persones amb discapacitat, amb l'objectiu final de millorar les seues condicions de vida i d'aconseguir la integració sociolaboral.

Per altra banda, i més concretament en la matèria que ens ocupa, vam recordar també que l'article 2 del Decret 66/2009, de 15 de maig, del Consell, pel qual es va aprovar el Pla Autòmic d'Habitatge de la Comunitat Valenciana 2009-2012 estableix que, a més dels beneficiaris amb dret a protecció preferent que estableix l'article 1 del Reial Decret 2066/2008, de 12 de desembre, pel qual es regula el Pla Estatal d'Habitatge i Rehabilitació 2009-2012, cal considerar el que següix: "2. Persones amb discapacitat i persones reconegudes com a dependents en qualsevol dels seus graus i nivells d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència."

Els anteriors aspectes van conduir a considerar que totes les obligacions i els deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics es troben directament destinats a la consecució dels objectius esmentats. Per això, i considerat a la inversa, vam entendre que l'actuació dels poders públics en este àmbit hauria de ser analitzada i jutjada d'acord amb la contribució que duga a terme per a la satisfacció d'aquells.

Per tant, de la normativa esmentada anteriorment vam deduir que, amb la intenció de satisfer el principi d'autonomia i com a conseqüència del principi de responsabilitat pública, les administracions públiques han de garantir l'existència d'una xarxa adequada d'habitatges de promoció pública dotats amb els mitjans tècnics necessaris per a garantir el dret a un habitatge digne a les persones amb discapacitat, i promoure d'esta manera l'efectivitat del dret a la integració social, i permetre així la consecució de la millora en la qualitat de vida d'estes persones. Allò determina que, també en este cas, calga una actuació que elimine els obstacles que la ciutadana afirma que li impideixen esta integració total.

Lògicament, la consecució del objectiu esmentat depén de l'existència prèvia, dins del catàleg d'habitatges de promoció pública disponible, d'habitatges que es troben adaptats a les necessitats que puguem plantejar hipotètics beneficiaris afligits per alguna situació de discapacitat i el desenvolupament d'una activitat d'indagació sobre la possibilitat de permutar el seu habitatge per un altre que reunisca els requisits idonis per a pal·liar els problemes de la interessada (ser una planta baixa o un primer pis).

D'acord amb les anteriors consideracions vam formular a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge el suggeriment de dur a terme totes les actuacions necessàries per a determinar la possibilitat de permutar l'habitatge de la interessada, i satisfer d'esta manera la petició formulada per la promotora de l'expedient de queixa esmentat per assignar un habitatge adaptat a les seues necessitats.

L'acceptació per part de l'Administració de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

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

En el present exercici, la institució del Síndic de Greuges ha tingut l'oportunitat de conèixer i de resoldre sobre una qüestió que és recurrent: les nombroses reclamacions de les persones que ens plantejaven els mateixos problemes.

Concretament, la qüestió esmentada se centrava en la falta d'abonament, per part de la Generalitat, de les diverses ajudes que, en matèria d'habitatge, havien sigut reconegudes a les persones.

En este sentit, per exemple, el titular de l'expedient de queixa núm. 093535 ens manifestava que, a pesar que el 17 de desembre de 2008 li va ser concedida una subvenció de lloguer per al propietari per valor de 6.000 euros, havia passat un any des d'aleshores i encara no havia rebut l'abonament efectiu de l'ajuda esmentada.

La titular de l'expedient de queixa amb el núm. 092237 manifestava també que, el 23 de maig de 2008, la Generalitat Valenciana va aprovar una subvenció per a l'adquisició d'un primer habitatge.

No obstant això, ens comunicava que quan va presentar el seu escrit encara no havia rebut l'ajuda esmentada. Tenint en compte la circumstància anterior, afegia que, una vegada transcorregut un temps prudencial, es va dirigir a les oficines del PROP de la Generalitat per a sol·licitar informació sobre el seu expedient, i li van indicar que l'efectivitat de la subvenció tarda un temps a dur-se terme des de la concessió. Va sol·licitar informació en diverses ocasions amb posterioritat i va rebre la mateixa informació, encara que el temps de referència cada vegada era més elevat.

En relació amb este problema, i amb l'objectiu de contrastar estes afirmacions sobre el retard en l'abonament de les ajudes reconegudes, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, la qual en tots estos supòsits ens va exposar, breument, que

(...) el Decret 41/2006, de 24 de març (...) faculta la Generalitat per a instrumentar mesures per a l'abonament de les subvencions amb càrrec als seus pressupostos mitjançant la subscripció de convenis amb les entitats de crèdit amb la finalitat que estes satisfacen l'import de les ajudes esmentades (...) els beneficiaris de les ajudes amb càrrec als pressupostos de la Generalitat podran sol·licitar l'avançament d'estes a les entitats de crèdit amb les quals la Generalitat haja subscrit conveni (...).

Per tant, vam comprovar que, de vegades, els beneficiaris d'estes ajudes no sol·liciten l'avançament a les entitats financeres per temor que els cobren els interessos corresponents; en este sentit, en les resolucions emeses vam considerar que estos interessos no han de ser satisfets pels beneficiaris de les ajudes, ja que, de manera contrària, la insuficiència pressupostaria de la Conselleria provocaria injustament una reducció de les ajudes concedides equivalent al valor dels interessos o de les penalitzacions que cal abonar a les entitats de crèdit que han subscrit el conveni amb la Generalitat.

En este sentit, vam recordar també que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana assenyala 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 recursos, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i altres en les quals estiguen justificades las ajudes.

Per virtut de tot allò, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, tenint en compte el període de temps transcorregut en cada expedient entre la data d'adjudicació de l'ajuda i la data de presentació de l'escrit de queixa davant esta institució, adoptara les mesures oportunes per a abonar íntegrament l'ajuda reconeguda, sense que els beneficiaris hagueren de pagar interessos o qualsevol altra penalització a les entitats de crèdit que han subscrit el conveni amb la Generalitat.

Estos expedients de queixa es tancaren a causa d'haver acceptat l'Administració la recomanació emesa. Addicionalment, cal assenyalar que en alguns dels expedients esmentats (per exemple, l'expedient amb el núm. 092237, exposat anteriorment), l'Administració ens ha comunicat l'execució efectiva del pagament sol·licitat.

A banda d'esta qüestió, que, repetim, ha adquirit una gran importància al llarg d'este exercici, també hem analitzat una altra sèrie de qüestions relacionades amb les ajudes destinades a l'adquisició d'habitatges, com ho són les relacionades amb les possibles errades de quantificació dels incentius esmentats.

En este sentit, la titular de l'expedient de queixa núm. 092415 manifestava que, el 3 de juliol de 2009, va presentar, davant el Servei Territorial d'Alacant, de la Conselleria de

Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, un escrit en el qual deia que, respecte a la seua sol·licitud de percepció de la subvenció de la Generalitat Valenciana per al finançament protegit dels habitatges de protecció oficial del Pla d'Habitatge 2005-2008 destinats a la venda, en la resolució d'esta hi havia una errada en l'import de la subvenció resultant esmentada, que consistia en l'aplicació errònia del coeficient corrector dels ingressos familiars; la Conselleria va aplicar el coeficient 0,78, però, afirmava, el que corresponia és el 0,66, en atenció a la zona geogràfica del seu habitatge i en relació amb el nombre de membres de la unitat familiar. Va concloure el seu escrit assenyalant que, fins a aquell moment, no havia rebut cap comunicació sobre la rectificació en el barem de la sol·licitud.

En la comunicació remesa, l'Administració ens indicava que

revisada l'aplicació informàtica, per motius desconeguts, esta va calcular malament el coeficient amb el qual es pondera, quan les dades introduïts estan bé, quant al nombre de membres i la zona geogràfica; el coeficient ponderador havia de ser de 0,6640, i el nombre de vegades l'IPREM de la unitat familiar haguera sigut inferior a 1,5, per tant, li haguera correspost més subvenció de la Generalitat Valenciana.

A pesar de les informacions anteriors, l'Administració ens assenyalava que

la resolució de subvenció de la Generalitat Valenciana és de 16 de juny de 2008 i esta indica que es pot recórrer en el termini d'un mes, comptador des de l'endemà de rebre la notificació, segons l'art. 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, per la qual cosa l'escrit presentat per la Sra. (...), es considera extemporani. Per últim assenyalava que els interessats han presentat, a l'empara de l'art. 118.1 LRJPAC, recurs extraordinari de revisió que es troba actualment en tràmit.

En el present supòsit, una vegada analitzats els antecedents, podem deduir que, en el barem de la sol·licitud de subvenció presentat pels interessats es va produir una errada per part de l'aplicació informàtica, que va determinar el reconeixement als interessats d'una subvenció d'una quantia inferior a aquella que els haguera correspost, d'acord amb les bases de la convocatòria.

En conseqüència, vam entendre que ens trobàvem davant la comissió d'una errada material per part de l'Administració que havia de ser objectiu d'immediata resolució, per incidir de manera negativa en l'esfera de drets dels interessats.

En este sentit, vam recordar a l'Administració el contingut de l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el qual és clar quan establix, en relació amb estos supòsits, que les administracions públiques podran rectificar en qualsevol moment, d'ofici o a instància dels interessats, les errades materials, de fet o aritmètiques existents en els seus actes. Com assenyalem en la nostra resolució, a través d'esta norma s'oferix a l'Administració una via procedimental idònia per a dur a terme la rectificació de les errades que, com en el cas que ens ocupa, haguera pogut cometre en el desenvolupament de les seues funcions.

Vam assenyalar també que, de la lectura d'este precepte, vam traure la conclusió que la falta de presentació de recurs, dins del termini i en la forma escaient fixats per la resolució, no era obstacle perquè l'Administració rectificara les errades materials comeses, sobretot quan estes afecten els drets dels ciutadans i són reconegudes de manera oberta per l'Administració.

En virtut de totes estes consideracions, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, una vegada detectada la comissió d'una errada aritmètica en la resolució de referència, la rectificara d'ofici, en virtut d'allò previst en l'article 105 esmentat anteriorment de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

La comunicació remesa per l'Administració, amb la qual ens indicava que s'havia acordat l'inici del procediment de rectificació d'errades en virtut del precepte esmentat, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

5. Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública

El titular de l'expedient de queixa núm. 082017 manifestava que s'havia dirigit nombroses vegades a l'Administració per a sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient relatiu a la urbanització de l'Àrea I en el barri de Natzaret de València.

El promotor de l'expedient ens informava que per a l'execució del projecte esmentat va resultar expropiat d'un bé afectat per l'execució esmentada, i va manifestar que fins el dia de la presentació de la queixa no li havia estat facilitada cap informació sobre la tramitació de l'expedient esmentat.

En la comunicació remesa, l'Institut Valencià de l'Habitatge ens informava que

El dia 31 d'agost de 1993, la Conselleria d'Obres Públiques, Urbanisme i Transport de la Generalitat i l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, van subscriure el conveni de gestió per a l'execució de les obres d'urbanització de l'àrea I del barri de Natzaret a València". S'hi informava també que, una vegada executada la primera fase de la urbanització, el conveni esmentat d'encàrrec de gestió es va resoldre per acord del conseller d'Infraestructures i Transport, de data 7 de juny de 2007, per la qual cosa l'IVHSA no pot informar sobre les previsions existents sobre la execució dels treballs pendents per a concloure el projecte esmentat d'urbanització.

D'acord amb les informacions anteriors, es va demanar un informe a la Conselleria d'Infraestructura i Transports. En concret, es va sol·licitar a la Conselleria esmentada informació sobre l'estat d'execució del projecte d'urbanització dels treballs pendents per a la conclusió del projecte d'urbanització de l'àrea I del barri de Natzaret a València.

En l'informe corresponent, la Conselleria esmentada ens informava que, una vegada concloses les obres corresponents a la fase primera, que comprenia els terrenys

disponibles inicialment en l'àmbit d'urbanització, la Comissió Territorial d'Urbanisme de València va acordar, amb data 1 d'octubre de 2004, aprovar definitivament el projecte d'expropiació forçosa per taxació conjunta per a l'execució de les obres d'urbanització 1, en el barri de Natzaret de València i les valoracions de drets que calia expropiar com també la declaració de la urgent ocupació dels béns i dels drets afectats per l'expropiació i per les obres de la fase segona de la urbanització, amb el alçament posterior de les actes corresponents de pagament i d'ocupació de terrenys i béns immobles que es van incloure en el projecte esmentat.

Davant la necessitat de dur a terme ajusts pressupostaris i amb la valoració que és convenient a l'interés públic, el dia 31 de maig de 2007, el conseller d'Infraestructures i Transport va acordar resoldre el conveni esmentat, i es va dur a terme el 25 de juliol de 2008 la cessió a l'Ajuntament de València de les obres corresponents a la primera fase de la urbanització.

Amb l'objectiu de completar la urbanització de l'àrea I de Natzaret, una vegada incorporats al patrimoni públic els terrenys per a urbanitzar corresponents a la fase segona ja expropiats, la Conselleria d'Infraestructures i Transport va tramitar l'expedient de contractació per a la redacció del projecte d'urbanització al sector de Natzaret, àrea I, fase segona, a València.

Sobre l'estat actual de la tramitació de l'expedient esmentat, el projecte urbanització al sector de Natzaret, àrea I, fase segona va ser remés amb data de 20 de maig de 2008 a l'Ajuntament de València per a ser aprovat o, si escau, informe, una vegada incorporades prèviament les correccions a les incidències que ja havien sigut detectades i informades pels servicis tècnics municipals. Posteriorment s'havia tingut constància que l'ajuntament esmentat havia introduït modificacions en la delimitació de l'àmbit d'actuació del projecte, com també en el sistema de col·lectors de la xarxa de sanejament d'alguns carrers.

L'informe remés per l'Administració que va informar conclouia que

Tenint en compte els requeriments de l'Ajuntament de València relatius a la reducció de l'àmbit d'actuació i les modificacions en la previsió del sistema de col·lectors d'alguns carrers, i davant la important modificació que tot això implicaria en el projecte redactat es creu convenient elaborar un nou projecte que incorpore els requeriments esmentats.

Amb la finalitat de preveure millor la resolució final de l'expedient, amb data 16 d'octubre de 2009 es va dirigir un escrit de petició d'informe a l'Ajuntament de València, en el qual se sol·licitava que esta institució fóra informada sobre la situació i les previsions d'execució del projecte urbanització al sector de Natzaret, àrea I, fase segona.

En l'informe corresponent, l'Ajuntament de València ens informava que el projecte esmentat no havia sigut aprovat per no haver-se introduït en aquell les modificacions que es requerien pels diversos servicis municipals. A més s'assenyalava que este havia

quedat desfasat a causa d'haver-se aprovat amb càrrec al fons estatal d'inversió local un projecte de condicionament del carrer Ignacio Zuloaga a la ciutat de València, que afecta part de l'àmbit d'actuació del projecte sud del sector de Natzaret (àrea I, fase II).

Per este motiu, ens informava l'Administració que,

En data de 10 de juliol de 2009 es va remetre un ofici a la Conselleria d'Infraestructures i Transport, i es va comunicar esta circumstància i, per tant, es va requerir que modificara el projecte. L'Ajuntament de valencia des d'aquell moment va quedar a l'espera de l'elaboració d'un nou projecte que adeqüe este a la situació actual.

D'acord amb la informació exposada, l'Ajuntament de valencia ens va comunicar que no podia efectuar cap previsió sobre l'execució de les obres, ja que l'execució esmentada es troba condicionada a l'elaboració del nou projecte per la Conselleria de Infraestructures i Transport.

De la lectura dels documents que integren este expedient de queixa es pot extraure, perquè així es va informar expressament per part de les administracions implicades, l'existència d'una paràlització en l'execució del projecte d'urbanització del sector Natzaret, àrea I, fase II com a conseqüència de la necessitat sobrevinguda de dur a terme un replantejament profund del projecte aprovat inicialment.

En relació amb esta qüestió, i a pesar que enteníem que no constituïx funció d'esta institució pronunciar-se sobre les actuacions que ha de dur a terme la conselleria competent en l'àmbit d'este expedient, perquè això correspon a esta en l'exercici de les competències que li resulten atribuïdes legalment, vam considerar que, no obstant això, i a fi de complir els principis d'eficiència i d'eficàcia administrativa previstos en l'article 103 de la nostra Constitució, resultaria desitjable que, per part de les administracions implicades i, de manera especial, per part de la Conselleria, s'impulsara este procediment i així es desbloquejara la situació de paràlització que l'afecta.

Per tant, consideràrem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructura i Transport que, en l'àmbit de les seues competències, impulsara este expedient, i adoptara totes les mesures pertinents per a eliminar els obstacles que afecten l'execució del projecte d'urbanització del sector Natzaret, àrea I, fase II".

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

6. Altres queixes

Altres dels problemes habituals en este exercici en relació amb matèria d'habitatge ha estat el retard observat per l'Administració en la resolució dels diversos recursos interposats pels ciutadans en l'àmbit dels expedients dels quals són part i, en especial, en relació amb els recursos interposats contra les resolucions denegatòries de les

subvenciones programades en el marc de les ajudes acordades amb el Ministeri d'Habitatge per al finançament d'ajudes als propietaris que oferisquen les seues ajudes en arrendament.

D'esta manera, el promotor de l'expedient de queixa núm. 10031 manifestava que, per resolució de 20 d'abril de 2009 de la Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans, es va acordar no admetre la sol·licitud que havia presentat per a obtenir una subvenció de lloguer per a propietaris, per haver-se superat el límit d'objectius acordats amb el Ministeri d'Habitatge per al finançament d'ajudes als propietaris que oferisquen el seu habitatge en arrendament.

A causa del rebuig de la sol·licitud esmentada, va presentar recurs d'alçada amb data 7 de maig de 2009 contra la resolució esmentada del 20 de abril de 2009 pel rebuig d'una sol·licitud de subvenció presentada el 19 de setembre de 2008, i va manifestar que, fins a la data de presentació de l'escrit de queixa, no havia rebut cap resposta.

En la comunicació remesa la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens informava que estava duent a terme totes les gestions oportunes per a resoldre el recurs d'alçada interposat pel ciutadà en el termini més breu possible.

En relació amb els problemes presentats en este expedient, vam considerar, en relació amb el retard en la resolució del recurs administratiu d'alçada, que l'actuació pública descrita podria no haver estat suficientment respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa.

En este sentit, vam recordar que constituïx una competència essencial del Síndic de Greuges, en virtut de l'article 17.2 de la Llei 11/1988, reguladora d'esta institució, vigilar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen estat formulats.

De l'estudi de la queixa, vam extraure que els interessats interposaren recurs administratiu d'alçada el dia 07/05/2009 i que, davant l'últim informe de data 12/07/2010, encara no havia sigut resolt de manera expressa.

Segons l'anterior circumstància, vam recordar a l'administració implicada el contingut dels articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de regiment jurídic i procediment administratiu comú, que regulen el recurs administratiu d'alçada. Concretament, vam manifestar en la nostra resolució que l'article 115.2 assenyalava taxativament que: "(...) el termini màxim per a dictar i notificar la resolució és de tres mesos. Transcorregut este termini sense que es produïska una resolució, es podrà entendre desestimat el recurs, excepte en el supòsit previst en l'article 43.2, paràgraf segon".

Vam destacar també com la informació anterior havia de ser posada en relació amb l'article 42 de la mateixa llei que estableix que l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua manera d'iniciació. Vam destacar, d'esta manera, com a través d'estes normes s'estableix

l'obligació de resolució expressa; és a dir, com 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 quan fa responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

En conclusió, de l'anàlisi de la situació que vam estudiar vam considerar que, si bé era cert que del relat cronològic que resultava de la documentació que hi ha en l'expedient es desprenia que aquella administració havia mantingut una actitud que podíem qualificar d'activa en la tramitació d'este, no era menys cert que s'havia incomplert l'obligació de dictar en termini la resolució expressa després de la interposició d'un recurs administratiu de reposició.

En este sentit, vam manifestar com l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constituïxen l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 del nostre text constitucional 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 l'art. 9.3.

Tenint en compte la informació anterior vam suggerir a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en casos com el que hem analitzat, extremara al màxim el deure de respondre expressament als recursos administratius de reposició que presenten els ciutadans dins del termini establert en l'art. 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de regiment jurídic i procediment administratiu comú i, també i pel que fa a este expedient, li vam recomanar que, el més aviat possible, resolguera de manera expressa el recurs administratiu d'alçada interposat per l'autor de la queixa el dia 07/05/2009.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa. A més, i temps després, l'Administració ens va comunicar que el recurs d'alçada havia sigut resolt finalment, i que es va comunicar la resolució esmentada a l'interessat.

Per altra banda, com hem mencionat, el problema plantejat en este expedient ha resultat ser habitual en relació amb els recursos interposats davant les resolucions denegatòries de les ajudes en matèria d'habitatge.

D'esta manera, la promotora de l'expedient de queixa núm. 100055 ens manifestava que va sol·licitar a la Generalitat Valenciana una ajuda per arrendament d'habitatge en propietat, i que va presentar tota la documentació requerida dins dels terminis establerts i que esta no va ser admesa. Davant això va presentar recurs de alçament i, fins ara, no havien obtingut resposta expressa. A causa de la demora, va acudir el seu advocat a la delegació d'Habitatge, on li van comunicar que l'Administració havia optat pel silenci administratiu.

En la comunicació rebuda de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, ens informava que estava duent a terme totes les gestions oportunes per a resoldre el recurs d'alçada interposat pel ciutadà en el termini més breu possible.

Lògicament, este expedient de queixa (igual que aquells que tenien la mateixa pretensió) es van resoldre sobre la base dels arguments jurídics anteriorment enunciats, i les nostres resolucions van concloure amb el suggeriment que s'extremara al màxim l'obligació de respondre expressament als recursos administratius de reposició que presenten els ciutadans dins del termini establert en l'art. 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de regim jurídic i procediment administratiu comú i la recomanació que, en el cas concret i al més aviat possible, es resolguera de manera expressa el recurs administratiu d'alçada interposat per l'autor de la queixa.

La contestació de l'Administració que comunicava que s'havia resolt el recurs d'alçada, va determinar el tancament de l'expedient de queixa per acceptació de la resolució.

Per acabar, la promotora de l'expedient de queixa núm. 090665 es va dirigir a esta institució per a queixar-se de la falta d'eficiència i incompliment de les funcions de mediació i seguiment de l'IVHSA en relació amb l'arrendament d'un habitatge de la seua propietat gestionat per este institut.

En l'estudi de l'expedient esmentat constava que la promotora de la queixa havia actuat a l'empara de la confiança de la informació facilitada per l'IVHSA sobre l'extensió i les cobertures del contracte d'assegurança subscrit per l'IVHSA, i que, no obstant això, actualment es veia perjudicada perquè esta informació no concordava amb els informes, l'actuació duta a terme i les resolucions posteriors emeses per l'IVHSA; esta situació li estava causant un greu perjudici, el qual hauria pogut evitar-se si en elaborar el contracte per arrendar el seu habitatge per mediació de l'IVHSA, la ciutadana haguera estat informada.

En virtut de tota la informació anterior, vam recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que requerira l'IVHSA perquè es dictara una resolució motivada en contestació a totes i cada una de les qüestions plantejades per la promotora de la queixa en la seua reclamació i que, en este sentit, posara en marxa mesures per a garantir els possibles danys i perjudicis que se li hagueren pogut causar a la promotora de la queixa i que la informació que facilite l'IVHSA siga completa, certa i veraç.

En la contestació de l'IVHSA a la nostra resolució, però, esta va mantenir el seu punt de vista inicial, i va entendre la seua actuació ajustada a dret. Allò va determinar el tancament de l'expedient per entendre que la resolució no havia sigut acceptada, amb l'aportació per part de l'Administració de les justificacions oportunes en les quals sustentava el seu criteri.

Finalment, la promotora de l'expedient de queixa núm. 090857 manifestava l'existència de defectes constructius rellevants a uns habitatges de protecció oficial i que, a pesar que esta qüestió havia estat comunicada reiteradament a la Conselleria de Medi

Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, fins ara no havien sigut resolts. D'acord amb la informació assenyalada, com a conseqüència dels desperfectes esmentats, suportaven, entre altres, la inundació de l'edifici, el que comporta la inutilització de determinades instal·lacions comunitàries com ara l'ascensor.

La Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge va informar que en el seu moment havia visitat l'edifici i havia comprovat, d'acord amb el que constava en l'informe tècnic, que hi havia deficiències constructives, tant en elements comuns com ara en habitatges particulars.

Davant la falta de reparació de les deficiències per part de l'entitat promotora, es va iniciar procediment sancionador per mitjà de plec de càrrecs. Una vegada iniciat el procediment es va comprovar, d'acord amb l'informe tècnic, que la promotora havia dut a terme algunes obres de reparació a l'edifici, però que, no obstant això, no es van reparar totes les deficiències requerides en el plec de càrrecs. Per això, el 31 de gener de 2007 es va dictar proposta de resolució en la qual es proposava la imposició d'una multa a la promotora i l'obligació de reparar totes les deficiències pendents.

D'acord amb el que relatava l'Administració, com a conseqüència de la tramitació posterior de l'expedient s'havien imposat tres multes coercitives, a més de la sanció de 4.210 euros establida en la resolució sancionadora. L'entitat sancionada no havia comunicat l'elaboració de les obres a les quals l'obligava la resolució sancionadora, per la qual cosa es comunicava que es continuarien imposant multes coercitives fins aconseguir que es complira la resolució per part de l'obligat.

En la nostra resolució, a pesar de valorar positivament l'actuació efectuada per part de l'Administració, amb l'exercici de les competències sancionadores que li corresponen legalment, vam recordar que, en este cas, entrava en joc l'article 47 de la Constitució espanyola, el qual consagra el dret de tots els espanyols a gaudir d'un habitatge digne i adequat, i que estableix que els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per a efectuar-lo; i amb este objectiu assenyallem que el dret esmentat no pot reduir-se a una mera declaració formal, sinó que ha de transcendir esta esfera i, per tant, ha de manifestar-se com a dret material, tangible des de l'esfera jurídica de la ciutadania.

Encara que és cert que era irreprotxable l'actuació administrativa duta a terme per la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, com hem indicat, no obstant això, les denúncies constructives observades no havien estat resoltes, per la qual cosa vam considerar que la conselleria esmentada hauria de fer un pas més i, amb els recursos econòmics obtinguts de la sanció imposada al promotor dels habitatges i les diverses multes coercitives que li havien sigut imposades, iniciar el tràmit de contractació per a reparar els defectes constructius denunciats.

En virtut de tota la informació anterior, van recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, dins l'àmbit de les seues respectives competències i sense més retards, executara subsidiàriament, tenint en compte que amb les sancions i multes coercitives imposades a l'entitat promotora no s'havia aconseguit

que esta duguera a terme les obres de reparació imposades, les obres que siguen necessàries per a la correcció i reparació dels vicis constructius denunciats per la promotora de la queixa, amb càrrec a l'import de les sancions i multes coercitives imposades a l'entitat mercantil esmentada.

En la comunicació de la conselleria implicada ens deia que no compartia el sentit de la recomanació emesa, la qual cosa va determinar el tancament de l'expedient de queixa ja que enteníem que no acceptava la recomanació emesa.

c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

Durant l'any 2010 van accedir a la institució un total de 203 queixes, davant de les 301 queixes presentades en el 2009 i les 164 del 2008.

El problema que més s'ha suscitat en les queixes és la contaminació acústica, ja siga la provinent dels espais o instal·lacions públiques, ja siga la generada per establiment privats amb ambientació musical o sense, i també altres fonts puntuals de diversa índole, de manera que s'hi reproduïxen les problemàtiques habituals.

Hem tornat a incidir en la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor el règim de la llicència ambiental, i això tant pel que fa a exigir-ne la 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.

Cal no oblidar que este tipus d'autoritzacions tenen una naturalesa operativa o reglamentària i que, en conseqüència, poden ser objectiu d'actualització sobrevinguda quan siga necessari.

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.

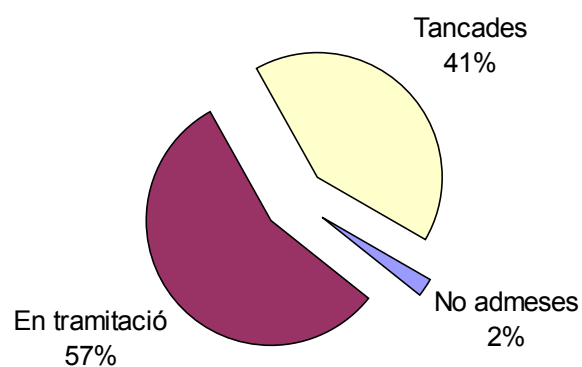
En els epígrafs següents analitzem altres problemàtiques interessants, com ara les dificultats que tenen alguns ciutadans, singularment els col·lectius de defensa dels béns ambientals, per a accedir de manera plena a la informació ambiental que necessiten per a exercir la seua important funció. Les queixes atenen tant al fet que no es contesten les sol·licituds com al subministrament parcial i insuficient de la informació.

Finalment, donem compte del seguiment que hem fet d'aquelles queixes que, després d'haver-se acceptat formalment la recomanació o el suggeriment efectuat per esta institució, els seus efectes no transcendien a la ciutadania, fet que comportava que els seus efectes pogueren ser merament il·lusoris i no efectius.

2. Medi ambient en xifres

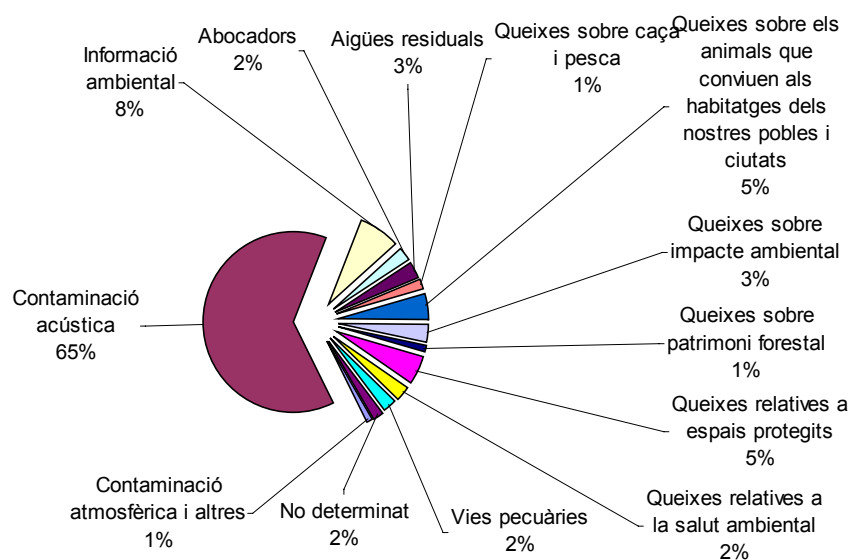
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	5
En tramitació	114
Tancades	84
♦ Per solució	18
♦ Se solucionarà	9
♦ Actuació administrativa correcta	20
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	37
• Acceptades	34
• No acceptades	3
Total queixes	203



2.2 Anàlisi qualitativa

Medi ambient	
Contaminació atmosfèrica i altres	2
Contaminació acústica	129
Informació ambiental	15
Abocadors	5
Aigües residuals	6
Queixes sobre caça i pesca	3
Queixes sobre els animals que conviuen als habitatges dels nostres pobles i ciutats	10
Queixes sobre impacte ambiental	6
Queixes sobre patrimoni forestal	3
Queixes relatives a espais protegits	10
Queixes relatives a la salut ambiental	5
Vies pecuàries	5
No determinat	4
Total Àrea de Medi Ambient	203



3. Contaminació acústica

Seguidament donem compte de les queixes més interessants sobre esta temàtica tramitades en 2010. Són queixes relatives a sorolls procedents de les instal·lacions i activitats que es generen en l'espai públic municipal, de l'activitat lúdica (festes patronals, revetles, falles, etc.), del trànsit rodat i d'establiments amb ambientació musical i activitats mercantils diverses, com també d'altres fonts de contaminació acústica.

En la queixa núm. 100200, relativa a molèsties per contaminació acústica, s'exposava que s'havien presentat diverses instàncies davant l'Ajuntament de Cullera per denunciar les molèsties que estaven experimentant els veïns d'un edifici com a conseqüència de l'anormal funcionament dels locals comercials (pubs) que exercixen la seua activitat fins a altes hores de la nit i que generen soroll per música amb volum excessiu i que, a pesar del temps transcorregut des de la presentació dels referits escrits, no havien obtingut solució al problema denunciat ni contestació a les seues sol·licituds.

Davant això, esta institució va formular a l'Ajuntament de Cullera la recomanació que els servicis tècnics municipals realitzaren una visita d'inspecció a l'activitat objectiu del present expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que dugueren a terme els mesuraments pertinents d'emissió de soroll i comprovaren el compliment dels horaris de l'activitat.

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

En l'expedient de queixa núm. 100058, relatiu a contaminació acústica provocada per un establiment, s'havia dictat una ordre de suspensió cautelar de l'activitat per l'Ajuntament d'Aspe, que estava sent incomplida, ja que l'establiment seguia generant sorolls que impedièn el descans de la família de la promotora de la queixa.

Davant esta situació, vam haver de manifestar que resulta desolador comprovar que, des del 29 de desembre de 2004, data en què l'autora de la queixa es va dirigir per primera vegada a esta institució, s'havien tramitat tres expedients distints de queixa, els identificats amb els números 042211, 061406 i 071614, i encara no s'havia solucionat el problema dels sorolls generats per este establiment, davant la qual cosa consideràrem adequat recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Aspe que es mantinga el tancament del local fins que es comprove la total desaparició de les molèsties acústiques.

L'Ajuntament d'Aspe va acceptar les recomanacions i vam donar per concloses les nostres actuacions.

Igualment, donem compte de la queixa número 104948, en la qual el seu promotor denunciava que als baixos de la seua finca es va concedir llicència d'obertura per a instal·lar un cafè-teatre, i que, des de llavors, està denunciant davant l'Ajuntament de

Silla que no es correspon l'activitat amb la que s'hi desenvolupa en realitat, i a més hi ha molèsties notables per als veïns, però malgrat que han realitzat denúncies pel molest soroll i l'incompliment reiterat de l'horari de tancament, este Ajuntament no ha adoptat cap mesura de correcció; a més, no solament no s'han pres mesures per a resoldre les referides denúncies sinó que, actualment, este pub ha muntat quiosquets fixos a la via pública per a l'ús de terrassa d'estiu, i ocupa les 24 hores al dia cinc places d'aparcament.

Davant esta situació, hem recomanat a l'Ajuntament de Silla que, en l'àmbit de les seues respectives competències, adopte 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, així mateix, efectue d'ofici, atés el caràcter de tracte successiu que tenen este tipus de llicències ambientals, un seguiment estricte d'este tipus d'activitats, amb obertura dels expedients sancionadors que escaiguen si es produïxen incompliments respecte de la normativa que les empara i, en este sentit, li recordem el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica, 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 ultrapasse la seua competència.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, s'està pendent que l'Ajuntament de Silla ens informe si accepta la recomanació o, si escau, ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

Volem destacar també la queixa núm. 105536, en què el seu promotor, en qualitat de president d'una associació, ens expressa que han denunciat reiteradament davant l'Excm. Ajuntament de Castelló les insuportables molèsties acústiques que experimenten durant l'estiu els veïns del Port Buenavista, que confronten amb la zona lúdica Puerto Azahar, com a conseqüència dels sorolls procedents de la música dels llocs del mercadet i les terrasses dels pubs; estes molèsties acústiques es perllonguen fins a altes hores de la matinada.

Davant la situació descrita, vam recomanar a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que seguisca adoptant totes les mesures que estiguen al seu abast per a eliminar al màxim possible la contaminació acústica existent a la zona.

Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament de Castelló va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Dins de les queixes incloses en este epígraf, i que troben la seua causa en la contaminació acústica generada per instal·lacions o activitats que es desenvolupen en l'espai públic, escau ressenyar la queixa núm. 105423, en la qual es denuncia que l'Ajuntament de Godella va instal·lar el mercadet municipal sota el seu habitatge. En este sentit, l'autora de la queixa al·lega que, des de llavors, experimenten molèsties pels

sorolls continus que s'hi produïxen, i que estos s'allarguen com a conseqüència també de l'incompliment de l'horari d'obertura.

Esta institució, en el present supòsit, va recomanar a l'Ajuntament de Godella que, en l'àmbit de les seues respectives competències, 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, pel qual es desenvolupa la Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll, i per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, referent a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques, i que en tractar-se d'una activitat molesta, es considere la implantació de les mesures correctores pertinents perquè el nivell sonor quede reduït als llindars màxims establits i permesos en la normativa vigent.

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

També informem de la queixa núm. 100280 en la qual l'autora denuncia les insuportables molèsties acústiques que experimenta al seu habitatge, situat a 50 metres del Camp de Tir de la Federació Valenciana de Tir Olímpic, ja que, segons sembla, s'exercix esta activitat sense la preceptiva llicència ambiental i sense cap mesura d'insonorització.

Davant això, des d'esta institució es va recomanar a l'Ajuntament de Nàquera que adoptara totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar o reduir al màxim les molèsties acústiques que experimenten injustament els veïns.

L'Ajuntament de Nàquera va acceptar la recomanació i així vam concloure les nostres actuacions.

Dins de les queixes de contaminació acústica que troben la seua causa en la celebració d'actes lúdics o festius, donem compte de la queixa núm. 100394, referent a contaminació acústica generada per un casal faller a Sueca, a pesar de l'acord de la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Sueca de data 13 de març de 2007, en el qual s'advertia la necessitat de cercar una altra ubicació per a no molestar els veïns.

Després de la seua tramitació, vam considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de Sueca que seguís adoptant les mesures oportunes per a eliminar les molèsties causades pel referit casal faller i per a complir amb l'acord de la Junta de Govern Local de data 13 de març de 2007, en el qual s'advertia la necessitat de cercar una altra ubicació per a no molestar els veïns.

Vam tancar l'expedient quan l'Ajuntament de Sueca va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Igualment, donem compte de la queixa núm. 100389, en la qual l'autor manifesta que ja va promoure amb anterioritat la queixa núm. 080583, en la qual es denunciaven les molèsties acústiques generades per un casal faller a Carcaixent. Este casal, a més, funcionava com una activitat lucrativa, s'hi feien banquets, i funcionava com a sala de festes, karaoke, bingo, casino, etc.

Després de la instrucció del corresponent expedient, vam recomanar a l'Ajuntament de Carcaixent que seguís adoptant les mesures escaients per a eliminar les molèsties causades pel referit casal faller.

L'expedient es troba tancat atés que l'Ajuntament de Carcaixent va acceptar els pronunciaments efectuats.

Assenyalem, així mateix, la queixa núm. 105761, en la qual el president d'una associació de jubilats i pensionistes de Xàtiva ens exposa les molèsties que es produïxen al Centre Llar dels Jubilats per l'elevat volum de la música de les sessions de ball, i sol·licita que s'hi impose un límit màxim d'emissió, com també per la falta de resposta expressa als diversos escrits presentat davant l'Ajuntament de Xàtiva per denunciar esta situació.

Davant això, vam considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de Xàtiva que, d'una banda, s'hi dispose la instal·lació d'algun tipus de dispositiu o limitador del so, de tal manera que se n'impedisca la manipulació per a incrementar el volum de la música, i d'altra banda, que s'adopten les mesures adequades per a contestar dins del termini i en la forma escaient els escrits presentats per l'associació autora de la queixa.

L'Ajuntament de Xàtiva va acceptar les recomanacions i, per tant, vam donar per concloses les nostres actuacions.

En la queixa núm. 106629 vam abordar novament el tractament de la contaminació acústica generada per un casal faller, en la qual l'autor de la queixa manifesta que ha denunciat reiteradament davant l'Ajuntament de Carcaixent les insuportables molèsties acústiques que experimenta el seu habitatge com a conseqüència de l'activitat desenvolupada per un casal faller que funciona tot l'any com un restaurant-discoteca, on se celebren fins i tot bateigs i noces, sense llicència ambiental i sense cap mesura d'insonorització.

Una vegada conclosa la investigació, vam considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de Carcaixent que adoptara les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques generades pel referit casal faller; el pronunciament es va acceptar i per tant vam donar per tancat l'expedient i en vam arxivar les actuacions.

En el mateix sentit, en la queixa núm. 104297 vam resoldre un supòsit similar relacionat amb un altre casal faller. Es tractava d'un local que l'Ajuntament d'Onda autoritza per a les festes patronals l'última setmana completa d'octubre i que ara roman obert tot l'any, i que a causa d'això anterior, el promotor de la queixa assenyala que experimenta

molèsties acústiques tots els dies i fins a altes hores de la matinada; davant esta situació, va interposar fins a tres instàncies davant l'Ajuntament d'Onda, en data 05/11/2008, 16/04/2009, 29/01/2010, de les quals, i a pesar del temps transcorregut, no havia rebut resposta expressa; que havia mantingut reunions amb agents de la policia local i amb l'alcalde, i ambdós van assenyalar que havien imposat una multa de 300,00€.

Després de la tramitació de la queixa, vam efectuar a l'Ajuntament d'Onda les següents recomanacions:

1. Que porte a terme el compliment del deure legalment establert de fer efectiu allò resolt en els decrets de la tinent d'alcalde de l'àrea, de dates 12 de maig de 2009 i 16 de març de 2010.
2. Que dicte resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.
3. Igualment li recordem el deure legal de fer complir el contingut de la Llei de la Generalitat Valenciana 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, com també el de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, contra la contaminació acústica. En concret, que extreme les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns.

L'Ajuntament d'Onda va acceptar la recomanació i, en conseqüència, vam donar per finalitzades les nostres actuacions i vam arxivar la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 101980 vam analitzar el problema de la contaminació acústica provinent de la celebració de les festes locals del municipi. La persona afectada ens indicava que havia sol·licitat a l'Ajuntament d'Alacant que no s'instal·lara cap barraca a la façana de l'edifici on es troba el seu habitatge o, en defecte d'això, que s'adoptaren les mesures necessàries per a protegir dels perjudicis del soroll els residents de l'edifici.

Esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara totes les mesures necessàries per a conciliar, en el present supòsit, la realització de les festes populars, i especialment, el funcionament de la barraca, amb l'adequat respecte al descans i la tranquil·litat dels veïns, i que arbitrara mecanismes per a pal·liar les molèsties per contaminació acústica denunciades.

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

En la queixa núm. 101526 s'estudia una temàtica que sol presentar-se de manera recurrent i que afecta dues qüestions habitualment connectades com són els problemes relatius al soroll d'establiments i l'incompliment d'horaris de tancament; en concret, es tractava d'un local que no està insonoritzat i és utilitzat com a pub, el que ocasiona grans

molèsties i impedis el descans dels veïns, i a més, l'horari d'obertura no s'ajusta al legalment permés.

En este sentit, l'autora de la queixa manifesta que sospita que el local no té atorgada la corresponent llicència ambiental i que ha intentat solucionar el problema avisant la policia i dirigint diversos escrits davant l'Ajuntament de València; no obstant això, fins a la data persisteixen els sorolls i molèsties.

Després de la tramitació corresponent, vam resoldre recomanar a l'Ajuntament de València que, en l'àmbit de les seues respectives competències, seguisquen adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques i garantir el compliment de l'horari de tancament de l'establiment; l'expedient es troba tancat en haver-se acceptat la nostra recomanació.

Per altra banda, en la queixa núm. 104843 es denuncien les insuportables molèsties que experimenten els veïns diàriament als seus habitatges com a conseqüència de la contaminació acústica generada per diverses fàbriques existents enfront d'estes. Així mateix, ens expressa 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 San Antonio de Benagéber, ja que, segons ens diuen, encara no hi ha col·locat les barreres acústiques.

Les nostres recomanacions al moment oportú foren les següents:

“(...) considerem escaient recomanar a l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber que, sense més demora, i amb caràcter urgent, tenint en compte el dilatat període de temps (més de 8 anys) que duen experimentant 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, s'hi col·loquen, immediatament, les barreres acústiques que s'adapten adequadament a l'entorn (...)”.

Davant això, vam considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber que extreme els seus esforços per a assolir la ràpida col·locació de les pantalles acústiques i l'adopció de les mesures necessàries per a eliminar els sorolls denunciats.

En haver-se acceptat el pronunciament, vam tancar l'expedient i en vam arxivar les actuacions.

Enguany, 2010, hem tramitat també la queixa núm. 101978 en la qual l'autora ens comunica que va interposar reclamació davant l'Ajuntament d'Alacant a causa de la situació de l'estesa elèctrica instal·lada en una comunitat de propietaris, tenint en compte que es va portar a terme el canvi del cablejat elèctric i, segons ens informa la promotora de la queixa, els cables instal·lats duen molta tensió i els han col·locat a baixa altura, i passen per la terrassa no transitable i la terrassa transitable del seu habitatge.

A més, l'autora de la queixa ens indica que estos cables fan moltíssim soroll i vibració, que es transmet a través del sostre de la seua casa i les parets; i que davant la reclamació efectuada davant l'Ajuntament d'Alacant, este va realitzar el mesurament de sorolls i va donar com a resultat 27 decibels. En este sentit, l'autora de la queixa manifesta que este mesurament es va realitzar en un dels dies de menys fred i la demanda de consum era menor i, per això, la vibració i els sorolls també eren menors.

Davant esta situació, i després de la tramitació de la queixa, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que adoptara les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques denunciades i garantira el respecte, en tot moment, dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, s'està pendent que l'Ajuntament d'Alacant ens remeta informe sobre si accepta la recomanació o, si escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

En la mateixa línia, s'ha abordat també el tractament de la queixa núm. 100122, en la qual l'autor denuncia que és veí de la localitat de la Pobla de Vallbona i que, a causa del nivell de soroll que produïx un transformador d'Iberdrola al seu habitatge i en els confrontants, va formalitzar diverses reclamacions tant a l'ajuntament com a l'empresa subministradora de l'energia elèctrica i a la constructora de l'edifici i que, a pesar dels escrits dirigits, ningú li ha resolt el problema de la contaminació acústica que este transformador genera.

Davant estos fets, prèvia tramitació del corresponent expedient, vam recomanar a l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona que, en l'àmbit de les seues respectives competències, 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 l'activitat que provoca les molèsties acústiques, fruit de la present queixa, és una activitat qualificada de molesta, en els seus excessos insalubre, li vam recomanar que continuara adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques referides i que, així mateix, efectuara d'ofici, atés el caràcter de tracte successiu que tenen este tipus de llicències ambientals, un seguiment estricte d'este tipus d'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 recorde finalment el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica, sempre que s'acredite la superació dels nivells acústics legals mitjançant la realització de mesuraments sonomètrics, i que remeta les actuacions a la Conselleria competent, en cas que l'assumpte ultrapasse la seua competència.

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

D'altra banda, en la queixa núm. 100024 s'exposa que l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana encara no ha col·locat les pantalles acústiques que esta institució va recomanar en la seua Resolució de data 18 de maig de 2009, emesa en l'anterior expedient de queixa núm. 070995.

Després de la seua tramitació, hem tornat a recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport i a l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que adopten les mesures pressupostàries necessàries per a instal·lar les pantalles acústiques com més prompte millor.

La Conselleria d'Infraestructures i Transport i l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana han acceptat els pronunciaments, i hem tancat l'expedient.

Per altra banda, la contaminació acústica associada al trànsit ha arribat igualment a la institució, i sobre això podem esmentar la queixa núm. 104704 i acumulades, en la qual es manifesta que, a causa del greu problema de contaminació acústica i ambiental que suporten els veïns del carrer Blasco Ibáñez de Burjassot, causat per l'intens trànsit que passa per esta via, han presentat reiterades denúncies davant l'ajuntament del municipi, però que aquell no ha contestat les denúncies ni ha adoptat cap mesura encaminada a cercar una solució satisfactòria a este problema.

Davant això, hem considerat adequat recomanar Ajuntament de Burjassot que, en l'àmbit de les seues respectives competències, adopte les mesures necessàries per a reduir “realment” al màxim possible les molèsties acústiques i atmosfèriques 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 d'emissió atmosfèrica i que, així mateix, articule 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, ja siga associats, que passen a ser també protagonistes actius en la gestió dels servicis públics, i davant estos mecanismes de participació pública, s'atenga la solució del motiu de la present queixa.

L'expedient es troba actualment en tràmit, ja que tot i que hem requerit l'ajuntament dues vegades, a fi que es pronunciara sobre la recomanació que se li vam dirigir, estem esperant que ens remeta informe sobre si accepta la recomanació o, si escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

Donem compte també de la queixa núm. 100377, en la qual es denunciaven davant l'Ajuntament de Guardamar del Segura els sorolls procedents del grup de pressió de l'edifici on viu l'autora de la queixa i que, davant el temps transcorregut sense rebre resposta per part de l'ajuntament, hi va acudir i li van comunicar que si el soroll no procedia d'un establiment públic l'ajuntament no hi tenia competències. En este sentit,

l'autora de la queixa manifestava que la legislació en matèria de prevenció sobre la contaminació acústica obliga l'ajuntament a intervenir-hi.

Pel que fa a esta queixa, vam considerar escaient recomanar a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que, prèviament a eludir qualsevol competència o responsabilitat en la matèria, verificara si el soroll procedent de les instal·lacions denunciades per la promotora de la queixa excedien o no el llindar legalment permès, ja que este llindar és el que determina la competència o incompetència de l'administració, ja que només en queden excloses les activitats domèstiques o els comportaments dels veïns quan es mantenen dins els límits tolerables de conformitat amb les ordenances municipals i els usos locals, i no en cas contrari.

L'Ajuntament d'Ajuntament de Guardamar del Segura va acceptar els pronunciaments i, en conseqüència, vam tancar l'expedient.

Ressenyem també, dins d'este mateix ordre, la queixa núm. 106737 en la qual s'havia sol·licitat informació a l'Ajuntament de Cullera sobre l'existència d'autorització de les denominades “festes de confraternització” entre les urbanitzacions, que tenen lloc a la platja el Jonc. Segons assenyala l'autor de la queixa, estes festes causen als veïns importants molèsties, pel fet que es prologuen fins a altes hores de la matinada i són font de sorolls.

Vam tramitar la queixa i vam recomanar a l'Ajuntament de Cullera que, en situacions com la present, adoptara tots els mitjans necessaris, fins i tot l'obertura d'expedients sancionadors, per a evitar que les festes que es produïxen en urbanitzacions privades i que es perllonguen fins a altes hores de la matinada ocasionen molèsties injustes a la resta de veïns.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, s'està pendent que l'Ajuntament de Cullera ens informe si accepta la recomanació o, si escau, ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

En la queixa núm. 100185 la comunitat de propietaris d'un edifici de Cullera manifestava que està experimentant molèsties per contaminació acústica com a conseqüència del soroll que generen uns ventiladors de l'edifici contigu. Els propietaris afectats van sol·licitar informe a l'Ajuntament de Cullera a fi de saber què hi podien fer i, segons ens comunicaven, esta sol·licitud fins a la data de presentació de l'escrit de queixa no havia obtingut una resposta expressa.

Davant això, vam formular a l'Ajuntament de Cullera la recomanació que els servicis tècnics municipals giraren visita d'inspecció a fi de comprovar l'adopció de les mesures ordenades i la seua eficàcia, i que, en cas que s'hi observara que no s'havien executat, adoptara les mesures necessàries per a assegurar la seua adopció immediata, i que amb això evitara les molèsties que injustament estan experimentant els promotors del present expedient de queixa.

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

Convé destacar també la queixa núm. 102819, en la qual el promotor ens comunicava que, al celobert del seu habitatge hi ha instal·lats uns aparells d'aire condicionat que emeten molèsties i sorolls, i que després d'interposar diverses reclamacions, va acudir el tècnic municipal per a realitzar els mesuraments de soroll. En este sentit, es va remetre informe en el qual s'indicava que el soroll sobrepassava el límit permés, però que, no obstant això i fins a la data, l'autor de la queixa manifesta que l'Ajuntament no ha pres mesures per a pal·liar estes molèsties.

Davant això, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alboraia que, una vegada constatat que la contaminació acústica provocada pels aparells d'aire condicionat excedix els límits legalment permesos, seguisquen adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques denunciades, ja que només queden excloses del control municipal les activitats domèstiques o els comportaments dels veïns quan estos es mantenen dins dels límits tolerables, de conformitat amb les ordenances municipals i els usos locals, i no en cas contrari.

Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament d'Alboraia va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

4. Informació ambiental

Els expedients que segueixen aborden la problemàtica de l'accés dels ciutadans, especialment els 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 de casos, 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 esmentar la queixa núm. 101526, en la qual el promotor manifestava que havia presentat un escrit a l'Ajuntament d'Alcoi en data 19/9/2008, en el qual demanava accedir a determinada informació ambiental, en concret, sobre quines eren les actuacions previstes en la pista d'accés al Racó de Bonaventura, i no havia rebut cap contestació.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, vam recordar a l'Ajuntament d'Alcoi el deure legal de resoldre, en el termini màxim de 2 mesos, les sol·licituds d'informació mediambiental presentades per les persones, 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 l'adaptació i

compatibilització de la via ciclista del 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.

5. Salut ambiental

La problemàtica relacionada en este epígraf és diversa, i tracta 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, o d'instal·lacions que es troben en mal estat i, al seu torn, alberguen l'estada en males condicions d'animals.

En relació amb la queixa núm. 092843, relativa a l'accés a la informació urbanística i mediambiental sobre les antenes de telefonia mòbil, l'Ajuntament d'Alcoi no va acceptar la nostra recomanació que, en aplicació del dret a exercir l'acció pública en matèria urbanística i ambiental, es facilite la informació sol·licitada per l'associació ecologista a l'autora de la queixa sobre les mesures de protecció i restauració de la legalitat adoptades contra les instal·lacions de telefonia mòbil sense llicència d'obres o sense ajustar-se a les determinacions d'esta o que estan funcionant sense comunicació ambiental, i tot això, dins el termini d'un mes (art. 10.2.c) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient.

En la queixa núm. 100372, la promotora, en nom i representació d'una comunitat de propietaris, es dirigix a esta institució per denunciar les insuportables molèsties que estan suportant els veïns de l'immoble pels més de 50 gats que conviuen amb la propietària de l'habitatge. Amb data 26 de maig de 2009, nombrosos veïns van denunciar estos fets davant l'Ajuntament d'Alacant, i encara no s'ha solucionat el problema.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació consistent que, prèvia visita d'inspecció per a comprovar la situació actual, i segons el seu resultat, seguisca adoptant les mesures necessàries per a assolir que l'habitatge es mantinga en adequades condicions higienicosanitàries i que desapareguen les molèsties produïdes per les fortes olors.

Volem fer referència també a la queixa núm. 105367, en la qual es denuncia l'existència d'uns gossos perillosos en deficientes condicions higienicosanitàries al llogaret Los Ruices a Requena; en concret, es tractava de 9 gossos l'ama dels quals els passeja sense collarets ni morrions, i que els tenia tancats en un local en males condicions.

Després de la corresponent tramitació de la queixa, vam recomanar a l'Ajuntament de Requena que s'acordara l'execució subsidiària del Decret d'Ajuntament núm. 3624/2010

per a eliminar les molèsties generades pels gossos que es troben allotjats en pèssimes condicions higienicosanitàries, i que es vetllara per la salut i integritat dels animals.

L'Ajuntament de Requena va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 106205 es posava de manifest que una explotació ramadera situada a Sant Vicent del Raspeig no complix amb els requisits legals establits en la normativa aplicable, Llei de ramaderia de la Comunitat Valenciana, i tot i haver denunciat esta situació davant l'ajuntament, no s'ha adoptat cap acte referent a això destinat a corregir o eliminar esta situació.

Així les coses, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va acceptar la nostra recomanació que, en aplicació de la Llei 2/2006, de la Generalitat Valenciana, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, i de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, seguira adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques, i que impulsara les visites d'inspecció i els mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns, i que portara a terme, en este sentit, els mesuraments sonomètrics que resultaren pertinents.

6. Abocadors

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

En la queixa núm. 100474 l'associació Coordinadora d'Associacions i Col·lectius de Partides Rurals d'Alacant, es dirigix a esta institució per denunciar les insuportables molèsties que estan experimentant els veïns per les fortes olors emanades de l'abocador i els constants sorolls generats per l'intens trànsit de camions d'escombraries durant tot el dia i tota la nit; els veïns, així mateix, manifesten que l'abocador ha multiplicat en els últims anys les tones d'escombraries que rep, fins i tot, de la província de València i Castelló.

Després del seu estudi i consideració, vam considerar convenient formular a l'Excm. Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria de Medi ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, les recomanacions següents:

1a. Que en el procediment que actualment s'està tramitant sobre l'autorització ambiental integrada per a l'ampliació del centre de tractament de residus sòlids d'Alacant es tinga en compte la voluntat manifestada per la unanimitat dels regidors integrants del Ple de l'Ajuntament d'Alacant que este centre no reba residus procedents d'altres plans zonals.

2a. Que s'adopten els acords que es consideren necessaris per a assolir que s'apliquen, en tot moment, les mesures correctores adequades per a eliminar les olors generades pel

centre de tractament de residus sòlids urbans d'Alacant i la contaminació acústica provocada per l'intens trànsit de camions de gran tonatge 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. 5) i un habitatge digne (art. 47) estan sent vulnerats.

Tant la Conselleria de Medi ambient, Aigües, Urbanisme i habitatge com l'Ajuntament d'Alacant han acceptat els pronunciaments i hem considerat tancat l'expedient.

Així mateix, també hem de fer referència a la queixa núm. 106239, l'assumpte de la qual requeia sobre la falta de neteja i l'existència d'un abocador il·legal en una parcel·la confrontant a la casa de l'autora de la queixa, en la qual es va produir un incendi amb el risc que això implica per a les propietats veïnes i per al medi ambient en general i, malgrat els fets esdevinguts, l'Ajuntament de Sollana no estava prenent cap mesura referent a això.

Després de la seua tramitació, vam recomanar a l'Ajuntament de Sollana que adoptara totes les mesures necessàries per a assolir que la parcel·la es mantinga neta i en adequades condicions de seguretat i higienicosanitàries, i que, al seu torn, porte a terme les ordres d'execució dictades per a assolir a les mesures indicades.

L'Ajuntament de Sollana 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 dels seus trams apareix l'Administració autonòmica com a garant de la seua prestació.

En la queixa núm. 100208 s'analitza la ubicació inadequada de depuradores o d'elements auxiliars, com són les instal·lacions de bombament d'aigües residuals, causants de contaminació acústica i afecció a la salut i al benestar públic de les persones.

Els promotors de la queixa s'oposen a l'emplaçament i la ubicació d'estes instal·lacions i manifesten que havien presentat un escrit a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant en el qual sol·licitaven informació relativa a la construcció d'una estació de bombament per a depuradora d'aigües residuals davant el seu edifici.

Les persones afectades van acudir a una reunió del Ple de l'Ajuntament, en la qual van sol·licitar a l'Alcalde que reconsiderara la ubicació de l'estació de bombament davant l'edifici per tots els possibles problemes, olors, sorolls, impacte paisatgístic, i

especialment, per la proximitat, menys de 20 metres, amb la zona residencial on es troba l'immoble.

Tenint en compte estos fets, vam recomanar a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant que, tenint en compte la naturalesa fabril de les instal·lacions de bombament d'aigües residuals i en tractar-se d'una activitat molesta, perillosa, insalubre i nociva, reconsidera la ubicació inicial d'esta instal·lació i, en conseqüència, trasllade el seu emplaçament a la màxima distància possible de les edificacions existents, com també dels futurs desenvolupaments urbanístics d'ús residencial que, si escau, estiguen previstos en el planejament urbà vigent.

L'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant, després de la pertinent justificació, no va acceptar la nostra recomanació, i per això vam tancar i vam arxivar l'expedient, i va comunicar als promotors de la queixa que esta seria inclosa en este Informe anual a les Corts.

Igualment, escau ressenyar la queixa núm. 092713, en la qual una comunitat de propietaris de Guardamar del Segura manifesta que va sol·licitar a l'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 s'haguera cedit este sòl a l'Ajuntament de Guardamar del Segura.

A més, estes instal·lacions reben les aigües fecals d'altres urbanitzacions i es troba al descobert, de manera que produïx 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.

Finalment, l'Ajuntament de Guardamar del Segura va acceptar la nostra recomanació que, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim els deures legals que es deriven dels art. 42 i següents de Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i, en conseqüència, resolga expressament els escrits presentats pels promotors de la queixa, tot motivant el sentit de la resolució, i que decidisca sobre totes les qüestions que s'hi hagen plantejat, tant de forma com de fons, i que, sense més dilacions, trasllade esta depuradora, atenent a la seua naturalesa jurídica ambiental, ja que es tracta d'una activitat fabril molesta, perillosa, insalubre i nociva.

8. Impacte i vigilància ambiental

En este epígraf s'analitzen un grup de queixes que afecten, ja siga directament el medi ambient perquè causen una important degradació mediambiental de l'entorn, ja siga indirectament, mitjançant el control mediambiental dels plans i programes que poden afectar el medi ambient.

En la queixa núm. 100009 l'associació Acció Ecologista-Agro, es dirigix a esta institució per manifestar que ha sol·licitat diversa informació ambiental sobre el control

i la vigilància del compliment de les declaracions d'impacte ambiental relatives a projectes executats al terme municipal de Borriana.

Una vegada efectuades les corresponents diligències d'investigació, l'Ajuntament de Borriana va acceptar la nostra recomanació consistent que, respecte de les declaracions d'impacte ambiental la vigilància de les quals siga competència municipal, facilite la informació ambiental demanada per l'associació ecologista, i que responga concretament a les sis preguntes que planteja.

9. Contaminació atmosfèrica

Seguidament donem compte de les queixes de més interès tramitades en 2010 sobre esta temàtica, relatives a aquells impactes ambientals que afecten la qualitat de l'aire.

L'autora de la queixa núm. 105646 ens relata les molèsties que experimenta al seu habitatge com a conseqüència de l'activitat desenvolupada per un restaurant, en haver instal·lat a la façana del darrere i lateral de l'edifici unes ximeneres per a l'eixida de fums i un motor que fa un soroll insuportable; com a conseqüència d'estes instal·lacions s'està produint una contínua contaminació atmosfèrica i acústica que li està ocasionant greus perjudicis a la salut.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, l'Ajuntament del Campello va acceptar la nostra recomanació consistent que, en compliment dels deures legals continguts en la Llei 2/2006, de la Generalitat Valenciana, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, com també en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, adopte les mesures necessàries per a evitar la contaminació atmosfèrica i acústica existent.

10. Llicència ambiental

S'analitzen sota este epígraf aquelles situacions que, malgrat que la legislació ambiental les sotmet a llicència o autorització ambiental prèvia, les administracions públiques permeten implantar-les i les eximixen del compliment de les determinacions legals vigents.

Així, podem ressenyar la queixa núm. 100449 respecte de la tinença d'uns cavalls en una finca de Nàquera sense llicència ambiental. L'autor de la queixa ens indica que, amb data 30/09/2008, va formular una denúncia davant l'Ajuntament de Nàquera per l'execució d'unes obres i la tinença d'uns cavalls en una parcel·la rústica confrontant al seu habitatge. Amb data 08/10/2008, l'Ajuntament va dictar la Resolució núm. 1248/08, en la qual s'establia que s'havia detectat l'execució d'unes obres sense tenir la corresponent llicència, com també la tinença de vuit cavalls, i va concedir als propietaris un termini de dos mesos perquè sol·licitaren les llicències d'obra i d'activitat.

Una vegada transcorregut el termini establert, l'autor de la queixa va presentar diversos escrits en què sol·licitava informació sobre el procediment. Com que no va obtenir resposta expressa per part de l'Ajuntament, hi va acudir i li van comunicar que s'havia emés un informe tècnic que establia que com que tenia els cavalls com a activitat recreativa, no era necessària la preceptiva llicència ambiental.

En este sentit, l'autor de la queixa manifesta que “(...) encara que siga amb finalitats recreatives, s'ha de considerar com a nucli zoològic, i esta activitat es troba regulada explícitament com a activitat molesta i insalubre, i per això l'ajuntament ha de denegar la llicència ambiental”.

Després de la conclusió de la tramitació de la queixa, vam recomanar a l'Ajuntament de Nàquera que sotmetera a llicència ambiental el nucli zoològic constituït per tinença de cavalls, per tractar-se d'una activitat que es troba regulada explícitament com a molesta i insalubre en el nomenclàtor d'activitats qualificades, que a data d'avui continua vigent.

L'Ajuntament de Nàquera, després de la pertinent justificació, no va acceptar la nostra recomanació, i per això vam tancar i vam arxivar l'expedient, i va comunicar a l'autor que donaríem compte de la queixa en el present Informe anual a les Corts.

IV. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2010 s'han presentat davant el Síndic de Greuges un total de 67 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local, davant les 231 plantejades en 2009, les 50 de 2008 i les 44 de 2007.

Igual que altres anys, l'informe 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, sobre l'Administració de la Generalitat.

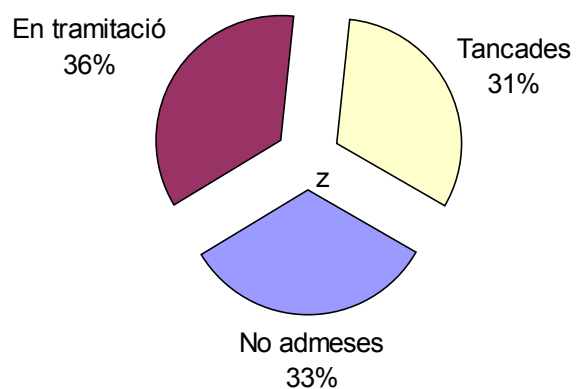
Quant a les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'agència tributària, que depén orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, en donem compte en la part del Defensor del Poble.

A continuació, passem a donar compte de les queixes de la hisenda pública local i autonòmica que hem considerat més rellevants.

2. Hisenda pública en xifres

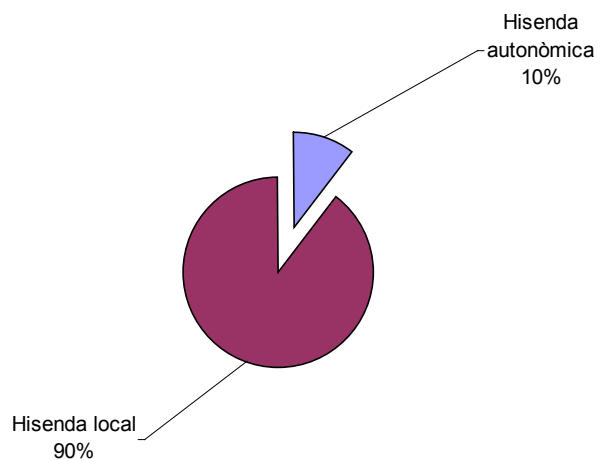
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	22
En tramitació	24
Tancades	21
♦ Per solució	7
♦ Se solucionarà	0
♦ Actuació administrativa correcta	4
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	10
• Acceptades	8
• No acceptades	2
Total queixes	67



2.2 Anàlisi qualitativa

Hisenda autònoma	7
Hisenda local	60
Total Àrea d'Hisenda Pública	67



3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals

3.1 Impost de béns immobles (IBI)

Igual que l'any anterior, durant el 2010 s'ha produït a la Comunitat Valenciana una pujada en el rebut de l'impost de béns immobles, sobretot, en aquelles ciutats on s'ha produït un procediment de la valoració cadastral col·lectiva, tal com exigix la Llei 51/2002, de 27 de desembre, en la qual l'article 70, en el punt 5é, estableix que el valor cadastral haurà de ser revisat cada 10 anys.

En este sentit, han tingut entrada en esta institució queixes per l'increment del rebut de l'IBI, les quals demanaven a l'Ajuntament, en alguns casos, bonificacions per a reduir la quota, com per exemple en la queixa núm. 104742, en la qual l'autor ens manifestava que havia sol·licitat la bonificació en l'IBI de Benicàssim per ser familiar nombrosa, tal com disposa la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament de Benicàssim que ens informara sobre les qüestions que servien de raonament i motivació per a la desestimació de la sol·licitud de bonificació.

Posteriorment, l'Ajuntament ens va comunicar que, en virtut del Decret de l'Ajuntament núm. 669, de data 31 de març de 2009, es va acordar desestimar la sol·licitud de bonificació perquè no complia els requisits establits en l'art. 8.4) de l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Tot atenent als termes en què es regula la bonificació de la quota íntegra de l'IBI per l'ordenança fiscal de l'Ajuntament de Benicàssim, no hi observàrem cap irregularitat en la tramitació i resolució de l'assumpte plantejat.

Quant al fons de la qüestió i l'exigència del requisit d'empadronament de tots els membres de la unitat familiar, consideràvem que l'actuació pública descrita podria no haver estat prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa.

L'ordenança fiscal reguladora de l'IBI de l'Ajuntament de Benicàssim estableix una bonificació de la quota íntegra de l'impost a aquells subjectes passius que ostenten la condició de titulars de família nombrosa.

La bonificació s'aplica al bé immoble gravat que constituísca el seu habitatge habitual, és a dir, els titulars de família nombrosa.

Amb vista a acreditar que l'immoble gravat era l'habitatge habitual dels titulars de família nombrosa, els exigia l'empadronament de tots els membres de la unitat familiar en este immoble.

El concepte de família nombrosa està contingut en l'art. 2 de la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses (desenvolupat per l'art. 1 del Reial decret 1621/2005, de 30 de desembre, que aprova el seu reglament), i la definix com aquella integrada per un o dos ascendents amb tres o més fills, siguen o no comuns.

Però, atenent a les diverses realitats familiars, la Llei incorpora en el concepte de família nombrosa noves situacions i realitats (supòsits de monoparentalitat, ja siguen d'origen, ja siguen derivats de la ruptura d'una relació matrimonial per separació, divorci o defunció d'un dels progenitors o siguen famílies reconstituïdes després de processos de divorci), amb una equiparació plena entre les diverses formes de filiació i els supòsits d'acolliment o tutela.

D'esta manera, s'hi inclouen nous supòsits que poden donar lloc al reconeixement de la condició de família nombrosa, com són les famílies formades pel pare i la mare separats o divorciats amb tres o més fills, encara que no existisca convivència, no visquen en el domicili conjugal, art. 2.2c), sempre que depenguen econòmicament de qui sol·licite este reconeixement.

Doncs bé, tot considerant que, d'acord amb la disposició final primera de la Llei 40/2003, esta regulació és de caràcter bàsic, açò comportava que la regulació municipal de la bonificació hauria de limitar-se a especificar la classe i les característiques dels béns immobles a què afectara, la seua durada, la quantia anual i la resta d'aspectes substantius i formals, però no afectaria el nombre d'integrants de la família nombrosa, les condicions necessàries per al reconeixement o la pèrdua del títol, ni les categories que en què es classifiquen; la definició de l'art. 2 abans esmentat té consideració de normativa bàsica i, per tant, hauria de ser aplicada directament; tot això, sense perjudici del necessari respecte de la matèria que ha de contenir qualsevol desenvolupament reglamentari.

Per la seua banda, la potestat reglamentària de les entitats locals en matèria fiscal s'exercix a través de les ordenances fiscals, com a actes generals, abstractes, imperatius i innovadors de l'ordenament jurídic i, per tant, no pot dubtar-se del seu caràcter de normes jurídiques que constituïxen llei material en el terreny de l'administració, i han de guardar identitat amb la llei formal.

En tot cas, les ordenances esmentades no poden dictar-se si no és basant-se en lleis, i dins del marc d'estes, el que els conferix una naturalesa jurídica reglamentària i, en definitiva, de norma jurídica condicionada legalment. Per tant, atés el caràcter reglamentari esmentat, qualsevol precepte d'una ordenança fiscal que contravinga una norma legal és nul de ple dret, com a norma general.

Esta subordinació no ha de referir-se només al text refós d'hisendes locals (des d'ara, LHL), sinó a qualsevol norma de l'ordenament jurídic que tinga rang legal.

Per la seua banda, l'art. 74.4 del text refós de l'esmentada LHL, aprovat per Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, determina que:

(...) les ordenances fiscals podran regular una bonificació fins al 90% de la quota íntegra de l'impost a favor d'aquells subjectes passius que ostenten la condició de titulars de família nombrosa. L'ordenança haurà d'especificar la classe i les característiques dels béns immobles a què afecte, durada, quantia anual i altres aspectes substantius i formals d'esta bonificació, com també les condicions de compatibilitat amb altres beneficis fiscals.

L'art. 8.4 de l'ordenança fiscal reguladora de l'impost de béns immobles de l'Ajuntament de Benicàssim estableix com a requisit la necessitat que tots els membres de la unitat familiar es troben empadronats en l'habitatge habitual sobre el qual es gira el tribut. No obstant això, no poden ser obviats dos punts:

- Primer: que en la societat actual hi ha nombrosos casos de dissolució del vincle conjugal que impliquen que els fills residisquen temporades al domicili d'un cònjuge o de l'altre, ja que ambdós n'ostenten la pàtria potestat.
- Segon: que la llei esmenta expressament estos casos per assenyalar que, en estos supòsits, no és necessària la convivència.

En definitiva, l'aplicació de l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI podria col·locar en situació de desigualtat famílies que, *ex lege*, es trobaren en peu d'igualtat. No es pot oblidar, d'altra banda, que el compliment dels requisits amb vista a evitar qualsevol tipus de frau ja havia estat examinat per part de l'òrgan competent de la Generalitat, en atorgar el títol i el certificat de família nombrosa.

En conseqüència, atés que l'ordenança de referència conté una vulneració del principi de reserva de llei quan regula aspectes que limiten drets conferits per una norma d'este rang, cal entendre que ha d'entendre's que peca de nul·litat de ple dret, tal com estableix l'art. 62.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú:

També seran nul·les de ple dret les disposicions administratives que vulneren la Constitució, les lleis o altres disposicions administratives de rang superior, les quals regulen matèries reservades a la llei, i aquelles que establisquen la retroactivitat de disposicions sancionadores no favorables o restrictives de drets individuals.

És per això que cal acudir al procediment de revisió d'ofici del cos normatiu esmentat a fi de depurar-lo de les irregularitats de què patix.

Per acabar, no hem d'oblidar que la bonificació de la quota íntegra de l'IBI és de caràcter potestatiu, té com a finalitat fiscal la protecció de les famílies nombroses, i és de caràcter subjectiu, ja que s'atorga a aquelles persones físiques que reuniten tant la

titularitat del bé immoble com la condició de família nombrosa, i existix una àmplia gamma de possibilitats per a regular les característiques de la bonificació: per exemple, establint diversos percentatges de major a menor bonificació inversament proporcional al valor cadastral i directament proporcional al nombre de membres de la família nombrosa; introduint llindars per poder tenir dret a la bonificació segons les rendes percebudes per la unitat familiar o fins a limitar el dret a la bonificació per a aquells béns que no superen un determinat valor cadastral.

No obstant això, ha de ser l'ordenança fiscal la que regule tots els aspectes substancials i formals de la bonificació, tot respectant els principis d'igualtat i de capacitat econòmica.

Segons tot el que acabem d'exposar, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de Benicàssim que, per consideració a les diverses realitats familiars reconegudes tant en la Llei 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses, com l'Ordre de 21 de setembre de 2007, que regula a la Comunitat Valenciana el reconeixement de la condició de família nombrosa, es valorara la possibilitat d'iniciar un procediment de revisió d'ofici de l'ordenança fiscal reguladora de l'IBI, ja que vulnerava el principi de reserva de llei i, amb els previs tràmits legals oportuns, acomodara la dicció literal i el contingut de l'ordenança a la Llei 40/2003, a fi d'eliminar-ne el requisit d'empadronament de tots els membres de la unitat familiar.

Després de remetre a l'Ajuntament esta recomanació, ens va comunicar que no l'acceptava, de manera justificada, perquè amb la redacció de l'ordenança només es pretenia evitar el gaudi fraudulent d'una bonificació per família nombrosa, el titular de la qual s'empadrona ell sol a Benicàssim tot i que no és el seu habitatge habitual, tal com ocorre amb l'autor d'esta queixa.

D'altra banda, en l'Informe de l'any 2009, es va fer referència a la queixa núm. 091905 en la qual els autors manifestaven la seua disconformitat amb la pujada que s'havia produït en la seua localitat; des d'esta institució vam remetre un suggeriment a l'Ajuntament de Bétera perquè, atesa l'actual conjuntura econòmica, valorara l'adopció de mesures que permeteren o facilitaren a les persones o famílies menys afavorides el compliment de les seues obligacions tributàries.

L'Ajuntament de Bétera ens va remetre en 2010 un informe en el qual acceptava el suggeriment dictat, i ens adjuntava un certificat de l'acta del Ple en el qual es va aprovar l'ordenança reguladora de l'IBI, en què es reflectia el contingut del nostre suggeriment. De la mateixa manera, ens comunicaven la voluntat de la corporació de ser el més sensible possible davant la situació econòmica actual perquè les persones no patisquen amb una càrrega impositiva superior.

3.2 Impost de vehicles de tracció mecànica

L'autora de la queixa núm. 100253 havia sol·licitat l'exempció del pagament d'este impost a l'Ajuntament de València però no havia obtingut un resultat favorable, ja que la seua pretensió no va ser acollida pels motius següents:

- L'art. 93.1 e) del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals exigeix que el vehicle objecte de l'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica siga destinat a ús exclusiu del seu titular minusvàlid, i el seu punt 2 obliga l'interessat a justificar la destinació del vehicle davant l'ajuntament de la imposició.

- L'art. 2n.1e) de l'ordenança municipal reguladora d'este tribut estableix que “es considerarà que existix ús exclusiu només quan el vehicle circule en tot moment amb el titular a bord, siga com a conductor o com a passatger, segons els casos.”

En el present expedient de queixa es plantejaven, principalment, dues qüestions:

Primera: L'exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica.

Segona: La demora en la contestació als escrits presentats per l'autora de la queixa.

Pel que fa a la primera de les qüestions plantejades, l'ordenança reguladora de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de l'Ajuntament de València regula les exempcions en el següent sentit (art. 2):

(...), n'estan exempts els vehicles matriculats a nom de minusvàlids per al seu ús exclusiu. Esta exempció s'aplicarà sempre que es mantinguen estes circumstàncies, tant als vehicles conduïts per persones amb discapacitat com als destinats al seu transport (...). En conseqüència, la sol·licitud de nova exempció per a un altre vehicle serà denegada mentre l'anterior tinga vigència.

En relació amb l'exempció prevista, la sol·licitud haurà d'adjuntar el certificat de minusvalidesa emés per l'òrgan competent i haurà de justificar la destinació del vehicle en els termes regulats en els següents apartats. La falta de justificació de la destinació per a ús exclusiu del titular minusvàlid determinarà la denegació de l'exempció que tindrà lloc per resolució motivada.

Es consideraran persones amb minusvalidesa aquelles que tinguen esta condició legal en grau igual o superior al 33 per 100. Es considerarà que existix ús exclusiu només quan el vehicle circule en tot moment amb el titular a bord, siga com a conductor o com a passatger (...) les sol·licituds de l'exempció prevista haurien de detallar les raons que justifiquen la destinació per a ús exclusiu del titular (...).

De la mateixa manera, l'article 93 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix les exempcions de l'impost de vehicles de tracció mecànica en el sentit següent:

Els vehicles per a persones de mobilitat reduïda a què es referix l'apartat A de l'annex II del Reglament General de Vehicles, aprovat pel Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre. Així mateix, estan exempts els vehicles matriculats a nom de minusvàlids per al seu ús exclusiu. Esta exempció s'aplicarà mentre es mantinguen estes

circumstàncies, tant per als vehicles conduïts per persones amb discapacitat com per als destinats al seu transport.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, el que s'ha informat en els apartats anteriors i l'informe remés a esta institució per l'Ajuntament de València, el vehicle estava sotmés i no exempt del pagament de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, ja que segons el que hem exposat anteriorment, l'autora de la queixa no justificava la destinació del vehicle per a ús exclusiu del titular, el tràmit del qual és imprescindible per a l'exempció de l'impost.

Pel que fa a la segona de les qüestions que cal estudiar, vam considerar que l'actuació pública podria no haver estat prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa.

De les actuacions es desprén que l'autora va presentar un escrit en el qual formulava al·legacions en data 25/01/2008, i va ser resolt en data 18/01/2010 i notificat el 29/01/2010.

En este sentit, vam informar l'Ajuntament de València que, d'acord amb l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, "l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació".

El referit precepte legal estableix que "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

En virtut de tot el que antecedit, vam recomanar a l'Ajuntament de València que, en situacions com l'analitzada, extremen al màxim els deures legals que s'extrauen del repetit art. 42 de la Llei 30/1992, i aquell consistori va acceptar la recomanació emesa per esta institució.

3.3 Taxes municipals

L'autor de la queixa núm. 103466 ens exposava que amb dates 12/5/2009 i 2/9/2009 va remetre a l'Ajuntament de Teulada dos escrits en relació amb el cobrament de la taxa de recollida de residus sòlids urbans corresponent a una casa agrícola, però que en el moment de presentar el seu escrit de queixa en esta institució encara no havia obtingut resposta a cap dels seus escrits.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament de Teulada, el qual ens va exposar els motius justificatius de la improcedència d'anul·lar la taxa i que consistien que l'autor de la queixa no nega que no dispose del servei de

recollida d'escombraries, sinó que afirma que el seu habitatge no és habitable perquè no té aigua potable.

L'habitatge, segons inspecció ocular externa de l'inspector municipal d'obres, té electricitat, antena de TV, alarma i accés barrat a la parcel·la, i totes estes característiques indiquen una forma d'utilitat i gaudi, tot i que el subministrament d'aigua puga provenir d'algun pou o aljub.

En conseqüència, l'Ajuntament de Teulada denega l'anul·lació del rebut basada únicament en el fet que no disposa de cèdula d'habitabilitat perquè no té aigua potable, ja que s'ha demostrat que gaudix de l'habitatge.

Vam donar trasllat a l'autor de la queixa del contingut de l'informe municipal a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer en el següent sentit: la casa és merament agrícola, no s'hi generen residus i el contenidor està situat a més de 500 metres de la casa.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx 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 servicis o realització d'activitats de les seues competències.

Per la seua banda, l'art. 2.1 de l'ordenança reguladora de taxa per recollida d'escombraries de l'Ajuntament de Teulada assenyala que el fet imposable està constituït per “(...) la prestació del servici de recollida de residus sòlids urbans procedents d'habitatges i locals situats a les zones en què es preste de forma efectiva”.

D'altra banda, en el seu art. 2.4 estableix que “el servici comprén tot el procés de gestió de residus sòlids urbans, des de la recepció o recollida fins a les operacions de transport, classificació, reciclatge i eliminació”.

En el mateix sentit, en el seu art. 5.2 s'indica que “l'administració competent podrà, no obstant això, donar de baixa o modificar en l'exercici en el qual es demostre per l'interessat o es constate per l'Administració la falta de realització o modificació del fet imposable”.

Dit en uns altres termes, no n'hi ha prou que el servici 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 servici, vam considerar oportú portar a col·lació els pronunciaments del Tribunal Suprem (STS de 7 de juny de 1997, Rec. núm. 12.362/1991) i dels Tribunals Superiors de Justícia de La Rioja (Sentència de 30 de juliol de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castella-la Manxa (Sentència de 25 de setembre de 1997, núm. 408, Rec. núm. 560/1995) i Andalusia (Sentència de 26 de

març de 2001), en virtut dels quals es declarava improcedent el cobrament de la taxa quan el municipi no prestava este servici de manera efectiva.

Així mateix, en un dels pronunciaments judicials anteriorment al·ludits, concretament, en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa de 25 de setembre de 1997, es declarava 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, ja que 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 beneficie o afecte de manera particular el subjecte passiu.

En concret, la sentència assenyalava que:

(...) en el domicili de l'entitat recurrent no existix contenidor d'escombraries ni ha existit mai, i el més pròxim està a 300 metres de distància, i que, per tant, no se li ha realitzat el servici de recollida d'escombraries, per la qual cosa escau declarar vulnerats els articles 20 i 26 de la Llei d'hisendes locals, ja que per 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.

El Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia, en el seu fonament de dret tercer, afegia un element nou que cal tenir en compte, quan assenyalava que:

(...) no s'ha prestat adequadament el servici i per això no s'ha de cobrar la taxa en la forma que pretén l'Ajuntament. No obstant això, tot i les excepcions referides, la veritat és que els residus han estat retirats pels servicis municipals, i per això si el demandant no pagara res estaria rebent un servici —deficient certament—, de forma gratuïta contra el que disposen les ordenances i contra el que ocorre amb la resta dels ciutadans. Hem d'inclinar-nos per una solució eclèctica. Així, vam considerar que l'autor només ha d'abonar la taxa corresponent a un habitatge normal, sense consideració al fet que es tracte d'un negoci, doncs d'esta forma, per ser aquelles més baixes, es compensa d'alguna manera, amb un criteri que es pretén objectiu i equitatiu, la defectuosa prestació del servici que, com hem dit, no es va prestar amb tota l'efectivitat necessària.

D'acord amb la jurisprudència estudiada, esta institució va concloure que si no hi ha prestació del servici (els contenidors més propers es trobaven a més de 500 metres del domicili de l'autor de la queixa) les entitats locals haurien d'optar entre no girar la taxa o girar-la de manera parcial (en els termes vistos en la Sentència del TSJ d'Andalusia), en prestar-se el servici de manera deficient.

D'altra banda, l'autor de la queixa va remetre dos escrits a l'Ajuntament de Teulada amb data 12/5/2009 i 2/9/2009 i en va obtenir resposta en data 22/4/2010, açò és, més d'11 mesos després; en este sentit, l'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, estableix que: "(...) el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

En virtut de tot el que hem exposat, l'Ajuntament de Teulada va acceptar la nostra recomanació consistent que donara les instruccions adequades perquè els contenidors s'instal·laren en les proximitats del domicili de l'interessat, de manera que es realitzara la prestació efectiva del servei o, si escau, es reduïra la quantia a aquells immobles els contenidors més pròxims dels quals es troben situats a una distància igual o superior a 300 metres, ja que a estos habitatges no se'ls estava prestant efectivament el servei de recollida d'escombraries; així mateix, li vam suggerir que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien de l'art. 42 de l'esmentada Llei 30/1992.

3.4 Contribucions especials

L'autor de la queixa núm. 104648 ens va exposar que l'Ajuntament de les Coves de Vinromà, amb una subvenció de la Conselleria d'Infraestructures i Transports que cobria la totalitat del cost, va començar les obres denominades “adequació del bulevard”. Posteriorment, l'Ajuntament va decidir canviar les escomeses d'aigua de les cases afectades per les obres amb un projecte a part amb el nom de “proveïment d'aigua potable-bulevard”, amb el que quedava clar que era una reposició d'un servei ja existent, i renovat no fa més de 12 anys.

El motiu de la queixa consistia que l'Ajuntament va decidir cobrar contribucions especials per a cobrir les despeses d'este projecte i que les quotes eren desproporcionades, ja que, pel que sembla, hi havia habitatges que pagaven per l'escomesa 2.000 € i uns altres tan sols 25 €.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament de les Coves de Vinromà, el qual ens va dir que:

(...) s'ha considerat convenient canviar la xarxa de subministrament d'aigua al mateix temps que s'urbanitza esta travessia per clars motius d'oportunitat, i s'ha remés un informe de la companyia concessionària del servei de subministrament d'aigua potable en el qual aconsella que s'escometa la renovació de les connexions domiciliàries i de la xarxa de subministrament per a millorar la qualitat, a causa del mal estat de les connexions domiciliàries i de la xarxa de subministrament.

L'informe que va aportar l'Ajuntament de la companyia concessionària del servei informava del següent:

(...) 1. La xarxa d'aigua potable existent en l'actualitat presenta algunes deficiències (...) existixen diversos trams que no disposen de xarxa d'aigua potable, el que implica que existixen punts on no és possible la circulació de l'aigua en continu, i perjudica la qualitat de l'aigua subministrada als abonats (...).

2. La xarxa existent actualment està a punt d'acabar la seua vida útil (...). Si se substituïx la xarxa, s'allargaria la vida útil de la canonada més de 30 anys i s'evitaria que en poc de temps haja de ser reparada.

3. Les escomeses existents en l'actualitat tenen un diàmetre insuficient per al consum mitjà que presenten els habitatges (...) a més, els materials amb que estan construïdes les actuals escomeses no són adequats i s'observa una gran deterioració en els collarins actualment instal·lats, ja que els materials dels enllaços són molt propensos als trencaments.

4. Si se substituïx la xarxa existent, la seua instal·lació podrà realitzar-se adequadament. Concretament, en la xarxa actual s'observa una gran deficiència en el tapat, mentre que si es canvia es podrà instal·lar amb el corresponent llit d'arena que allargaria considerablement la seua vida útil i n'evitaria així els trencaments.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades de l'expedient. Amb caràcter previ, 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, regula el règim jurídic de les contribucions especials.

Constituïx el fet imposable de les contribucions especials l'obtenció pel subjecte passiu d'un benefici o d'un augment de valor dels seus béns com a conseqüència de la realització d'obres públiques o de l'establiment o ampliació de servicis públics, de caràcter local, per les entitats respectives.

D'altra banda, són subjectes passius de les contribucions especials les persones físiques i jurídiques especialment beneficiades per la realització de les obres o per l'establiment o ampliació dels servicis locals que originen l'obligació de contribuir.

Quant a la base imposable, està constituïda, com a màxim pel 90 % del cost que l'entitat local suporta per la realització de les obres o per l'establiment o ampliació dels servicis. En aplicar esta regulació als fets de la queixa, no hi observàrem cap actuació pública irregular que justificara la continuació de les nostres investigacions per les següents raons:

- Segons tot el que hem exposat, es considerava que esqueia la imposició de contribucions especials, ja que les obres que s'escometrien tenen un abast superior a les de simple canvi de canonades, ja que s'ampliava la xarxa de trams on no existia servici, es millorava la pressió, el cabal i la qualitat de l'aigua subministrada i, conseqüentment, s'allargaria la vida útil de la xarxa.

- Pel que fa a la desproporcionalitat en l'aplicació del mòdul per al càlcul de les contribucions especials, segons el que hem exposat més amunt, l'article 32 estableix que l'Ajuntament podia triar el repartiment de les quotes tot aplicant mòduls, metres lineals de façana, el volum edificable, el valor cadastral a l'efecte de l'impost de béns immobles, i l'Ajuntament podria establir un planejament que és el mateix per a totes les finques afectades.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 091487, de la qual vam donar compte l'any passat en este mateix apartat de l'informe anual, l'Excm. Ajuntament d'Alacant va acceptar el nostre suggeriment que contestara dins de termini els escrits presentats per l'autor de la queixa en els quals manifestava la seua disconformitat amb les

contribucions especials girades en relació a la urbanització Vistahermosa-Álvarez Quintero a Alacant.

3.5 Impost sobre construccions, instal·lacions i obres (ICIO)

L'autor de la queixa núm. 103352 ens manifestava, substancialment, els següents fets i consideracions en relació amb una liquidació de l'ICIO per part de l'Ajuntament d'Alcoi:

-Que “al mes de juliol de 2008 vam posar en marxa una petita planta d'energia fotovoltaica en la coberta de la nau que ocupem”.

- Que “quan va vindre la liquidació que calia abonar en concepte d'ICIO, quina va ser la nostra sorpresa en veure que ens requerien un pagament de 9.360,00 € corresponent al 3% del total del valor de la planta, quan l'instal·lador ho tenia previst en 990,00 €, ja que tant l'estructura com les plaques van senzillament cordades, a més que és un equip susceptible de desmuntar i canviar de lloc si cal.”

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alcoi, el qual ens va comunicar el següent:

“(...) s'inclouen en la base imposable de l'impost els elements necessaris per a la utilització de l'explotació i aquelles instal·lacions que servixen per a proveir a la construcció de servicis essencials per a la seua utilització. Així mateix, davant les manifestacions del contribuent respecte de la qualificació com a maquinària (i per tant, no inclosa en la base imposable), dels mòduls solars fotovoltaics i els equips inversors, el Departament de Gestió Tributària manifesta que estos mòduls són, en realitat, una part integrant de la instal·lació (...) a més, no es poden qualificar com a maquinària, ja que no contenen cap element mòbil (...) per tant, es confirma la liquidació practicada”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i es va ratificar en el seu escrit inicial.

Així les coses, els arts. 100 i 102 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, contenen la regulació de l'ICIO.

L'impost sobre construccions, instal·lacions i obres és un tribut indirecte el fet imposable del qual està constituït per la realització, dins del terme municipal, de qualsevol construcció, instal·lació o obra per a la qual s'exigisca obtenció de la corresponent llicència d'obres o urbanística, s'haja obtingut o no esta llicència, sempre que la seua expedició corresponga a l'ajuntament de la imposició.

La base imposable de l'impost està constituïda pel cost real i efectiu de la construcció, instal·lació o obra, i s'entén com a tal, a este efecte, el cost d'execució material d'aquella.

Cal tenir en compte que no formen part de la base imposable, l'impost sobre el valor afegit i altres impostos anàlegs propis de règims especials, les taxes, preus públics i altres prestacions patrimonials de caràcter públic local relacionades, si escau, amb la construcció, instal·lació o obra, ni tampoc els honoraris de professionals, el benefici empresarial del contractista ni qualsevol altre concepte que no integre, estrictament, el cost d'execució material.

En el mateix sentit, l'ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres de l'Ajuntament d'Alcoi estableix, en els seus arts. 1 i 3, que el fet imposable està constituït per la realització, de qualsevol construcció, instal·lació o obra, i no es troben subjectes les instal·lacions de maquinària industrial en centres fabrils, però sí la part d'obra civil necessària per a la seua implantació.

D'altra banda, diverses sentències del Tribunal Suprem exclouen de la base imposable de l'ICIO el cost de la maquinària i de les instal·lacions mecàniques —excepte el cost de la seua instal·lació— construïdes per tercers fora de l'obra i incorporades a esta, i que per si mateixes no necessitaren llicència urbanística. No obstant això, el Tribunal Suprem matisa això anterior i indica que sí que s'han d'incloure en la base imposable de l'ICIO les instal·lacions que servisquen per a proveir a la construcció de servicis essencials per a la seua habitabilitat o utilització (com són les instal·lacions de fontaneria, electricitat, calefacció, sanejament, aire condicionat centralitzat, ascensors en la construcció d'un edifici d'habitatges), és a dir, incloïa el cost dels equips, de la maquinària i de les instal·lacions que es construïren, col·locaren o efectuaren com a elements tècnics inseparables de la pròpia obra i integrants del mateix projecte que va servir per a sol·licitar i obtenir la corresponent llicència.

Per tant, per a analitzar si una determinada partida de maquinària o instal·lacions ha d'incloure's en la base imposable de l'ICIO, cal comprovar si es complixen els dos requisits següents: si queden integrades en la unitat d'obra de què es tracta o són necessàries per a la seua execució, i si servixen per a proveir la construcció, instal·lació o obra de servicis essencials per a la seua habitabilitat o utilització.

El pressupòsit de l'exigència de llicència d'obres o urbanística era l'element fonamental perquè es produïra el fet imposable de l'ICIO, i el concepte d'instal·lació, com un dels fets imposables de l'impost, juntament amb les obres i les construccions, havien d'entendre's com a instal·lació gravable, aquella que necessàriament sotmesa a llicència d'obres o urbanística, implicara una estructura amb substància i entitat suficient i autònoma, que amb una vocació de permanència significara el principal de l'instal·lat, sense que poguera considerar-se un element auxiliar d'este principal, que per si mateix constituïa la mateixa instal·lació.

Segons el que hem exposat, l'autor de la queixa ens comunicava que:

(..) els mòduls i l'inversor instal·lat són elements que poden ser canviats durant la vida útil de la instal·lació per defecte de fabricació, per pèrdua anormal de rendiment, riscos atmosfèrics o qualsevol altre motiu, i que si es produïra este canvi,

poden ser substituïts per uns altres de diferent marca, característiques tècniques i potència, amb la qual cosa es veurien modificades les característiques de rendiment i configuració de la instal·lació.”

En este sentit, la Sentència núm. 190/09 del Jutjat Contenciós Administratiu núm. 4 d'Alacant establia el raonament següent:

(...) ha de prosperar la posició sostinguda per la part recurrent, atés que les plaques fotovoltaiques en qüestió han de ser considerades “maquinària industrial”, i no “obra civil”, en els termes exposats en l'article 1 de la citada ordenança fiscal de l'Ajuntament d'Alcoi. Considera la provinent que el valor de les plaques fotovoltaiques no ha de ser inclòs en la base imposable de l'impost, ja que són elements separables de l'obra que els servix de base i suport i no queden integrades en esta, ni són objecte de verificació urbanística pels tècnics municipals, ja que estes instal·lacions s'adossen sobre l'obra que li servix de base sense integrar-se en esta, i són fàcilment desmuntables, i encaixen en la definició d'obra provisional, això és, que són muntables per naturalesa i, per tant, no permanents ja que el seu ús és temporal, segons els requisits establits en la legislació del sòl.

La interpretació de l'article 103.1 LHL, a fi de determinar el concepte de “cost real i efectiu de la construcció, instal·lació i obra” que este precepte utilitza per a definir la base imposable en l'ICIO ha estat abordat per nombrosa jurisprudència dels tribunals superiors de justícia, seguint la tesi del Tribunal Suprem. I així, pel que es referix a la maquinària instal·lada, considera qui subscriu que no ha de ser part integrant de la base imposable de l'ICIO el valor d'allò instal·lat, sinó el cost de la seua instal·lació, de conformitat amb el referit article 103.1 de la LHL.

Així, el Tribunal Suprem, en la Sentència de data 7 d'octubre del 2000, recorda una vegada més que “tot i que l'article 103.1 de LHL sembla considerar com a base imposable de l'ICIO el cost d'estes, com que es tracta d'instal·lacions, el concepte ha de depurar-se per consideració a la definició del fet imposable, ja que la base imposable no pot comprendre la valoració d'aquell, i el que l'article 101 de la LHL subjecta a l'ICIO és la realització d'instal·lacions sempre que per a això s'exigisca la corresponent llicència d'obres o urbanística, la qual remet als articles 178 de la Llei del sòl i l'article 1 del Reglament de Disciplina Urbanística, però no en tota la seua extensió, sinó únicament quan es tracta d'una activitat de transformació del terreny necessària per a la col·locació de les instal·lacions industrials”. Per la qual cosa, el fet imposable està constituït per l'obra o instal·lació atés que esta necessita llicència, però no pel valor d'allò instal·lat, i cal entendre per instal·lació el procés d'instal·lació però no la instal·lació com a resultat, que incorporaria així el valor d'allò instal·lat, un valor que com ja s'ha dit, ha de quedar exclòs de la base imposable (...).”

Finalment, l'Ajuntament d'Alcoi ens va exposar els motius que va considerar oportuns per a justificar que no acceptava la nostra recomanació, consistent que es modificara la base imposable de l'ICIO en el sentit de no incloure en este el cost de les plaques fotovoltaiques.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 100313 ens exposava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Xiva, sense èxit fins al moment, la devolució de l'ICIO per import de 144.717,86 €, com també de l'aval prestat, sobre la base que les obres no s'anaven a realitzar.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Xiva ens va remetre un informe redactat per l'inspector d'obres en el qual s'assegurava que “(...) després de girar una visita d'inspecció, s'hi observa moviment de terres mitjançant desbrossament, abocaments d'enderrocs, dipòsit de material d'obra, pals publicitaris amb base de formigó (col·locats en voreres) i tanques publicitàries en un estat deficient”.

Amb posterioritat, l'Ajuntament va requerir la interessada perquè presentara un escrit en què desistira de la llicència, però aquella va contestar que no pretenia desistir de la llicència, sinó solament obtenir la devolució de l'ICIO i l'aval.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Del detallat estudi de la queixa, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primer. La prescripció de la quantitat ingressada en concepte d'ICIO i la devolució de l'aval.

Segon. La demora en la resolució de la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa.

Pel que fa a la primera de les qüestions plantejades, l'ICIO és un tribut local que grava les construccions, instal·lacions i obres que es realitzen i per a les quals es requerisca la concessió d'una llicència per part de l'ajuntament.

A grans trets, l'ICIO funciona en dues fases diferenciades, en la primera, la liquidació provisional es gira sobre la base del pressupost de les construccions, instal·lacions i obres que cal realitzar; en la segona, la liquidació té com a base imposable el cost real de les construccions, instal·lacions i obres esmentades.

Este funcionament dual de l'impost, en el qual de vegades solament existix la liquidació provisional, ha plantejat controvèrsies sobre quan comença el termini de prescripció del tribut. D'esta manera, algunes posicions defensaven que la prescripció de l'impost s'iniciava des que es concedia la llicència d'obres. Unes altres, en canvi, posposaven l'inici del termini de prescripció al moment en què s'iniciaven les obres. I altres postures defensaven que la prescripció de l'impost no podia començar a computar-se, fins que les obres no hagueren finalitzat.

L'art. 102.4 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, com també l'art. 8 de l'ordenança reguladora sobre construccions, instal·lacions i obres de l'Ajuntament de Xiva regula l'import de l'ICIO en el següent sentit: “(...) l'impost es reporta en el moment d'iniciar-se la construcció, instal·lació o obra, tot i que no s'haja obtingut la corresponent llicència (...) ” i l'import de l'impost és el que determina la data inicial per al còmput de la prescripció.

En este sentit, no hi havia dubte quant al fet que —si deixem de banda momentàniament la possible prescripció— l'autor de la queixa tindria dret a la devolució de l'ingrés realitzat, ja que l'ICIO, amb un règim especial d'import i exigibilitat respecte d'altres tributs, és un impost que avança de manera obligatòria una liquidació provisional al propi moment de l'import del tribut, i això perquè l'import es produïx en el moment d'iniciar-se les obres. Doncs bé, com en este cas no va arribar a reportar-se l'impost, escauria la devolució dels ingressos que en concepte de liquidació provisional s'hagueren satisfet.

L'autor de la queixa, ens va informar en el seu escrit inicial que, el 23/3/2005, va sol·licitar la llicència d'obres i va liquidar provisionalment l'ICIO i l'Ajuntament li va concedir la llicència en data 18/1/2008.

Per això, segons l'informe dels servicis jurídics municipals, l'ingrés realitzat el 23/3/2005 hauria prescrit, ja que, efectivament, la Llei general tributària estableix que el còmput de la prescripció per a les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts s'inicia el dia que es fa l'ingrés, i atesa la data de l'ingrés i la de sol·licitud de devolució (més de quatre anys), efectivament hauria prescrit l'acció per a reclamar.

No obstant això, no es podia desconéixer com era d'especial l'impost del qual parlàvem, perquè presentava uns trets peculiars, tant referent al seu import, com a la generació del fet imposable. En este sentit, insistíem que en el present expedient de queixa, ni es va reportar l'impost ni es va originar el fet imposable, perquè les obres no es van arribar a iniciar.

En estos termes, no es podia qualificar com a indegut l'ingrés que es va efectuar fins que es va comprovar que el tribut no naixeria, ja que el que va abonar l'autor de la queixa, efectuat el 23/3/2005, no va ser sinó una espècie de pagament avançat a compte, que no es va culminar mitjançant la liquidació definitiva una vegada realitzades les obres.

De la mateixa manera, l'Ajuntament va concedir la llicència en data 18/1/2008, sense que s'haguera efectuat cap obra en el moment de presentar la queixa en esta institució.

En este sentit, l'article 204.2 de la Llei urbanística valenciana de 30 de desembre assenyala que:

(...) una vegada atorgada la llicència, s'haurà d'iniciar, concloure i no interrompre la construcció dins dels terminis que s'hi determinen. Si no hi ha terminis, caldrà entendre que l'interessat disposa d'un termini de sis mesos per a iniciar les obres i vint-i-quatre per a acabar-les, i es podran admetre interrupcions en estos terminis que no podran excedir, en total, sis mesos. La caducitat de la llicència es declararà prèvia audiència de l'interessat.

Així doncs, des que es va atorgar la llicència 18/1/2008, havien passat més de sis mesos sense que hagueren iniciat les obres i, de la mateixa manera, la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts es va efectuar en data 21/5/2009, de manera que no havien

transcorregut els quatre anys que estableix l'article 66 de la Llei general tributària 58/2003.

Segons tot el que hem exposat, com que no havia prescrit, esqueia la devolució per part de l'Ajuntament de Xiva que s'havia ingressat (com a avançament en concepte d'ICIO), i de la mateixa manera esqueia la devolució per la realització d'un fet imposable que mai havia arribat a consumir-se.

Pel que fa a la devolució de l'aval, l'Ajuntament ens informava que “(...) segueixen observant-se restes de material d'obra al costat de la parcel·la (...). S'ha emés un informe per estos servicis i s'entén que escau la devolució de l'aval fins que es retire l'estructura metàl·lica d'una segona tanca publicitària”.

En este sentit, vam informar l'Ajuntament que les parcel·les de l'autor de la queixa eren unes altres distintes i que en no haver-se iniciat mai cap obra, era molt improbable que existira material d'obra en una parcel·la, que, a més, no era de la seua propietat i sobre la qual no s'anava a efectuar cap obra.

Per tant, escauria la devolució de l'aval anteriorment esmentat.

Quant a la segona qüestió plantejada, a saber, la demora en la resolució de la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa, comunicarem a l'Ajuntament que l'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, estableix que: “el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos”.

L'Administració està obligada a respondre a les persones que hi acudixen i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys dels que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

Finalment, estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament de Xiva sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació a fi que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien de l'art. 102 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, l'art. 204 de la Llei urbanística valenciana de 30 de desembre, l'art. 66 de la Llei general tributària 58/2003 i l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i que al més aviat possible es torne l'import del que es va ingressar en concepte d'ICIO, com també l'aval presentat.

4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat

4.1 Impost sobre transmissions patrimonials (ITP)

L'autor de la queixa núm. 101388 ens exposava els següents fets i consideracions:

(...) després de la tramitació d'un procediment administratiu incoat per la Conselleria d'Hisenda, en haver girat una liquidació complementària per comprovació del valor declarat (...) vaig interposar recurs potestatiu de reposició com també una reclamació economicoadministrativa posterior (...) per evitar que la Conselleria d'Hisenda embargara la suma reclamada durant la tramitació del recurs, i es va aportar un aval bancari (...) el Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València va dictar resolució estimatòria de les pretensions de la meua representada, i la liquidació complementària va ser anul·lada (...) amb posterioritat, es va presentar escrit en la Conselleria d'Hisenda, que acompanyava resolució estimatòria, i es va sol·licitar la devolució de l'aval bancari, ja que la meua representada, per a poder cancel·lar l'aval necessita l'original, de manera que es troba pagant interessos per un aval bancari constituït per un deute que ja no existix (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, qui ens va comunicar, a través de la directora general de tributs, entre altres qüestions, el següent:

“(...) Amb data 1 de desembre de 2009, va tenir entrada en els Servicis Territorials d'Alacant la decisió del Tribunal Econòmic Administratiu Regional de València, en la qual s'acorda estimar la reclamació interposada. El 5 de maig de 2010, la Secció de Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats d'Alacant va anul·lar la liquidació com a pas previ imprescindible per a la tramitació de la devolució de l'aval aportat per la interessada i ho va comunicar a la Secció de Tresoreria perquè donara eixida a l'aval. Aquell mateix dia, la Secció de Tresoreria va comunicar els fets a la Secció d'Intervenció, a l'efecte de validar l'anul·lació de l'aval i retornar-lo, i va ser comptabilitzat el dia 14 de maig de 2010 per l'esmentada Secció (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa perquè presentara escrit d'al·legacions però no consta en esta institució l'entrada de cap escrit en este sentit, i per això, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa i analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, vam deduir que s'havia solucionat el problema plantejat en l'escrit inicial de queixa, ja que s'havia efectuat la devolució de l'aval bancari aportat.

4.2 Impost sobre successions i donacions

L'autora de la queixa núm. 104386 ens relatava els següents fets en relació amb l'impost de successions i donacions:

(...) el dia 19 de gener de 2007 vam presentar davant la Conselleria d'Economia una sol·licitud de pròrroga del termini establert per a la liquidació de l'impost signada per quatre dels seus hereus (...) mai vam rebre cap comunicació per escrit de la

Conselleria en què es concedira o es denegara la pròrroga (...) amb data 6 d'abril de 2010 se'm liquida l'impost amb un recàrrec per extemporaneïtat (...)"

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“Amb data 19 de gener de 2007, es va presentar en els Servicis Territorials d'Economia, Hisenda i Ocupació d'Alacant un escrit en el qual els interessats (...) sol·licitaven la pròrroga del termini per a presentar els documents o declaracions de l'impost sobre successions i donacions, relatius a la defunció del seu pare (...) ocorreguda el 20 de juliol de 2006 (...) el 25 de gener de 2007, els Servicis Territorials d'Economia, Hisenda i Ocupació d'Alacant, van denegar la pròrroga, en virtut del que hi ha establert en l'art. 68.2 del Reial decret 1629/1991, de 8 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre Successions i Donacions. Posteriorment, els Servicis Territorials d'Economia, Hisenda i Ocupació d'Alacant van intentar notificar la denegació de la pròrroga sol·licitada al domicili declarat en l'escrit de la sol·licitud de pròrroga presentat, situat al carrer (...), que coincidix amb el seu domicili fiscal. Una vegada realitzat un intent en l'esmentat domicili i en constar este com a desconegut, es va publicar la resolució denegatòria de la concessió de pròrroga en el *Butlletí Oficial de la Província* d'Alacant el 5 de juliol de 2007, de conformitat amb el que hi ha disposat en l'art. 112.1 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, en la seua redacció donada per la Llei 36/2006, de 29 de novembre, de mesures per a la prevenció del frau fiscal”.

Del detallat estudi de la queixa, consideràvem que eren diverses les qüestions que calia estudiar: primera, la denegació de la pròrroga i l'aplicació del recàrrec per extemporaneïtat; i segona, la notificació únicament a un dels hereus o sol·licitants de la pròrroga.

Pel que fa a la primera qüestió plantejada, l'art. 68 del Reial decret 1629/1991, de 8 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'Impost sobre Successions i Donacions, estableix que la sol·licitud de pròrroga haurà de ser presentada pels hereus, marmessors o administradors de l'actiu hereditari dins dels cinc primers mesos del termini de presentació, acompanyada de certificat de l'acta de defunció del causant, i fent constar en esta el nom i domicili dels hereus declarats o presumptes i el seu grau de parentiu amb el causant quan fóra conegut, la situació i el valor aproximat dels béns i drets i els motius en què es fonamenta la sol·licitud, i s'advertix que no es concedirà pròrroga quan la sol·licitud es presente després d'haver transcorregut els cinc primers mesos del termini de presentació.

Per tant, segons el que va informar la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la defunció del pare va tenir lloc el 20/7/2006, i l'escrit de sol·licitud de pròrroga va ser presentat per l'autora de la queixa el 19/1/2007, és a dir, sis mesos més tard.

D'altra banda, en referència al recàrrec per extemporaneïtat, l'art. 27 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, en matèria de recàrrecs per extemporaneïtat, assenyala que els recàrrecs per declaració extemporània són prestacions accessòries que han de satisfer els obligats tributaris com a conseqüència de la presentació

d'autoliquidacions o declaracions fora de termini sense requeriment previ de l'Administració tributària.

Si la presentació de l'autoliquidació o declaració s'efectua dins dels 3, 6 o 12 mesos següents a l'acabament del termini establert per a la presentació i ingrés, el recàrrec serà del 5, 10 o 15 %, respectivament. Este recàrrec es calcularà sobre l'import que cal ingressar resultant de les autoliquidacions o sobre l'import de la liquidació derivat de les declaracions extemporànies i exclourà les sancions que hagueren pogut exigir-se i els interessos de demora reportats fins a la presentació de l'autoliquidació o declaració.

En les liquidacions derivades de declaracions presentades fora de termini sense requeriment previ no s'exigiran interessos de demora pel temps transcorregut des de la presentació de la declaració fins a la finalització del termini de pagament en període voluntari corresponent a la liquidació que es practique, sense perjudici dels recàrrecs i interessos que corresponga exigir per la presentació extemporània.

En conseqüència, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació havia actuat correctament, ja que la presentació de l'autoliquidació es va realitzar el dia 16/2/2010, és a dir, 36 mesos i 26 dies més tard, ja que, segons l'art. 67 del Reial decret 1629/1991 que regula els terminis de presentació de l'autoliquidació de l'impost sobre successions i donacions, els documents o declaracions es presentaran en els següents terminis: “Quan es tracte d'adquisicions per causa de mort, incloses les dels beneficiaris de contractes de segur de vida, en el de sis mesos, comptadors des del dia de la defunció del causant o des d'aquell en què adquirisca fermesa la declaració de defunció.”

En referència a la segona qüestió plantejada, a saber, la falta de notificació a tots els hereus o sol·licitants de la pròrroga, l'art. 112 de la Llei 58/2003, general tributària, conté la regulació següent:

“Quan no siga possible efectuar la notificació a l'interessat o al seu representant per causes no imputables a l'Administració tributària i intentada almenys dues vegades en el domicili fiscal, o en el designat per l'interessat si es tracta d'un procediment iniciat a sol·licitud d'ell, s'hauran de fer constar en l'expedient les circumstàncies dels intents de notificació. Serà suficient un sol intent quan el destinatari conste com a desconegut en este domicili o lloc. En este supòsit se citarà l'interessat o el seu representant per a ser notificats per compareixença a través d'anuncis que es publicaran, per una sola vegada per a cada interessat, en el *Butlletí Oficial de l'Estat* o en els butlletins de les comunitats autònomes o de les províncies, segons l'Administració de la qual provinga l'acte que es pretén notificar i l'àmbit territorial de l'òrgan que el dicte”.

D'altra banda, l'art. 33 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, advertix que quan en una sol·licitud, escrit o comunicació figuren diversos interessats, les actuacions a què donen lloc s'efectuaran amb el representant o l'interessat que expressament hagen assenyalat, i, en defecte d'això, amb el que figure en primer lloc.

Així, en la sol·licitud presentada per l'autora de la queixa de data 19/1/2007, en la qual no es nomenava cap representant, i atés que tots els compareixents eren interessats, les notificacions es van fer a la persona que apareixia en primer lloc.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, allò informat en els apartats anteriors i l'informe remés a esta institució per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, esqueia la denegació de la pròrroga, el recàrrec per extemporaneïtat i la forma de notificació, per la qual cosa vam donar per conclosa la nostra intervenció.

V. ENSENYAMENT

1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant el Síndic de Greuges en 2010 un total de 613 queixes, davant les 199 queixes presentades en 2009 i les 169 de 2008.

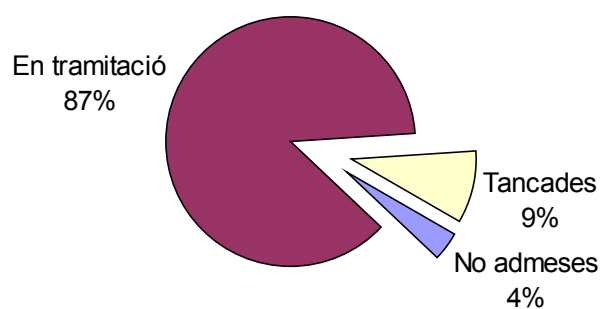
El grau d'acceptació de les nostres recomanacions per part de l'Administració educativa ha estat molt elevat, ja que 13 recomanacions dictades en 2010 han estat acceptades.

A continuació, donem compte de les queixes sobre educació que hem considerat especialment rellevants.

2. Ensenyament en xifres

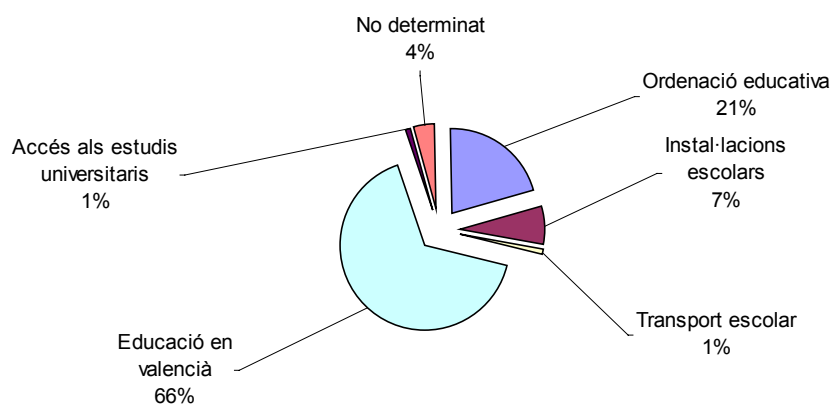
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	22
En tramitació	534
Tancades	57
♦ Per solució	23
♦ Se solucionarà	4
♦ Actuació administrativa correcta	17
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	13
• Acceptades	13
• No acceptades	0
Total queixes	613



2.2 Anàlisi qualitativa

Ordenació educativa	130
Instal·lacions escolars	42
Transport escolar	6
Educació en valencià	404
Accés als estudis universitaris	6
No determinat	25
Total Àrea d'Ensenyament	613



3. Instal·lacions docents

En este apartat donem compte de les queixes més significatives tramitades pel Síndic de Greuges el nucli centrat de les quals està determinat per la petició que els centres docents on estan escolaritzats els seus fills disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques perquè l'activitat docent puga desenvolupar-se correctament, o per l'exigència de construcció de nous centres.

Esta institució, convençuda que entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'un ensenyament de qualitat tenen un evident protagonisme les instal·lacions escolars, ja que és l'àmbit material en el qual ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, insta l'Administració educativa a fi que dispose els recursos necessaris per a proporcionar als alumnes que estan en instal·lacions deficitàries uns edificis adequats als requisits mínims que la legislació vigent imposa, ja que la ubicació en instal·lacions provisionals col·loca estos alumnes en situació de provisionalitat, una circumstància que no pot ser emparada pel Síndic de Greuges.

En conseqüència, una educació de qualitat imposa a l'Administració l'obligació que els centres docents estiguen equipats dels recursos educatius materials i humans necessaris, i que els edificis escolars reunisquen els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'aquí 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, òbviament, no es produïx en aquells centres que no estan adaptats, amb caràcter general, als requisits previstos en la LOGSE.

Tot el que hem dit és la filosofia que el Síndic de Greuges trasllada a l'Administració educativa en les queixes relatives a instal·lacions docents, i són els fonaments de les resolucions que en esta matèria emet esta institució.

En este sentit, donem compte en este apartat de les queixes més significatives que respecte dels edificis escolars han estat objecte d'estudi i consideració pel Síndic de Greuges, sense perjudici que puguin ser consultades en la nostra pàgina web, on es detallen en tota la seua extensió.

Així, en la queixa núm. 100258, l'AMPA d'un CEIP de València denunciava al Síndic de Greuges la ubicació en instal·lacions provisionals de xiquets/es, amb edats compreses entre 3 i 5 anys, i per això vam formular a la Conselleria d'Educació una resolució, que va ser acceptada, en la qual insistíem, novament, en l'obligació de l'Administració pública d'adoptar les mesures necessàries que permeten l'escolarització de menors en instal·lacions definitives, tenint en compte que és criteri d'esta institució que el recurs de l'Administració a l'escolarització d'alumnes en aules prefabricades, tot i ser legítim, és una solució a la qual l'Administració ha de recórrer exclusivament amb caràcter residual, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades o deficientes per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen l'adequada satisfacció del dret a una educació de qualitat.

Idèntics arguments vam aportar amb motiu de la queixa núm. 101556, i en la qual el president del Consell Escolar d'un IES de Dénia sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges perquè l'Administració educativa reformara i ampliara un IES, una pretensió que reiteradament estaven exigint. En esta ocasió, vam dirigir la nostra resolució a la Conselleria d'Educació i a l'Ajuntament de Dénia perquè promogueren les actuacions necessàries per a la regularització jurídica patrimonial en la parcel·la dotacional educativa en la qual està prevista la construcció del CEIP de referència.

En les queixes núm. 092324 i 093257, entre d'altres, també recomanem a la Conselleria d'Educació que condicione i amplie dos centres, respectivament, de Cocentaina i Rojales.

4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

Les resolucions que el Síndic de Greuges dirigix a l'Administració Pública Valenciana perquè dispense una atenció especialitzada als alumnes que tenen discapacitat estan inspirades en els principis de no-discriminació i normalització educativa; una atenció que esta institució considera que ha de passar, en tot cas, per la dotació als centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics, de personal especialitzat, com també dels recursos necessaris que garantisquen la seua escolarització i per la promoció de programes destinats a eliminar qualsevol barrera o obstacle que impedisca la seua normalització educativa perquè, segons les seues característiques, puguen ser integrats en grups ordinaris, en centres d'educació especial o en escolarització combinada, i que preveja l'orientació a pares i tutors perquè la cooperació entre escola i família siga efectiva.

Estos principis són els que fonamentalment, en esta matèria, d'especial ocupació i preocupació del Síndic de Greuges, han inspirat les resolucions emeses amb motiu de les queixes, entre d'altres, núm. 093376 i 100529, en les quals els representants del consell escolar d'uns centres d'educació especial demanaven la presència permanent d'infermers/es diplomats/des universitaris a temps total en el medi escolar per a atendre els alumnes que, a més de necessitats educatives especials, tenen diverses patologies cròniques de salut, a fi de prestar-los les mesures terapèutiques establides per prescripció facultativa i controlar la seua medicació, a més d'assistir-los en urgències i en accidents quotidians, revisar la seua evolució, fer seguiments en el context escolar, etc.

El denominador comú d'estes queixes, i en les quals es demanava la presència d'infermers/es, està determinat per l'Ordre de 29 de juliol de 2009, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es desenvolupa la Llei 8/2008, de drets de salut de xiquets i adolescents, i en totes les resolucions emeses referent a això per esta institució i que poden consultar-se en tota la seua extensió en la nostra pàgina web, el Síndic de Greuges exigix a la Conselleria d'Educació i a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de les seues respectives competències, arbitren totes les mesures, ordinàries i

extraordinàries, i pressupostàries, per a agilitar, amb caràcter general, els processos de contractació necessaris de diplomats en infermeria per a donar cobertura assistencial a tots els col·legis que tinguen escolaritzats alumnes amb necessitats educatives especials en les tres províncies de la Comunitat Valenciana, de conformitat amb les necessitats preestablides en cada centre i amb anterioritat a l'inici del curs.

La demanda de personal no docent per a atendre xiquets i adolescents amb necessitats educatives especials (fisioterapeutes, logopedes, etc.) també ha estat objecte d'estudi i pronunciament pel Síndic de Greuges (queixa núm. 101260 i altres) i que vam concloure instant la Conselleria d'Educació a promoure les reformes necessàries mitjançant una configuració flexible per a la dotació dels recursos humans necessaris per a atendre les necessitats reals dels alumnes amb discapacitat, ja siguen de les diplomatures d'infermeria, fisioteràpia, logopèdia, professorat de suport, etc.

En este àmbit, també la preocupació del Síndic de Greuges s'estén a exigir a la Conselleria d'Educació la necessitat que, a l'abric de la Constitució espanyola, especialment l'art. 49, garantisca la qualitat de vida de les persones amb discapacitat mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això, mitjançant l'assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social. És per això que l'Administració està obligada a garantir l'existència dels mitjans tècnics i personals necessaris per a l'escolarització de persones amb discapacitat, tot promovent d'esta forma, tant l'efectivitat del dret a una educació de qualitat com la seua integració social, i per això la satisfacció tardana dels drets esmentats ha de ser mereixedora del retret del Síndic de Greuges.

En este sentit, i encara que reconeixem l'esforç de la Conselleria d'Educació, són constants les resolucions (queixa núm. 092399) en les quals instem l'Administració pública a realitzar una valoració i un seguiment de l'evolució de les necessitats de l'alumnat amb necessitats educatives especials escolaritzats, en este cas, al Baix Segura (Alacant), per a ajustar els recursos dels quals disposa, i amb l'objecte de prestar-los la millor atenció possible o, com en la queixa núm. 092964, en la qual els pares d'alumnes d'un CEE de Dénia, amb edats compreses entre els 3 i 20 anys d'edat, van acudir al Síndic de Greuges per denunciar la manca de recursos humans i materials existents a la Marina Alta per a atendre aquells alumnes que, amb diverses discapacitats mentals i físiques, necessiten teràpies adequades per a millorar la seua qualitat de vida, més enllà de la fase d'escolarització —el text íntegre de la resolució pot consultar-se en la nostra pàgina web.

5. Substitucions docents

El problema que plantegen les baixes o absències del professorat es troba estretament vinculat al previ i més transcendental problema de la qualitat de l'educació, tenint en compte que resulta evident que la consecució d'una educació de qualitat requereix, abans de res, que la vacant generada per un professor que causa situació de baixa siga coberta

immediatament, de manera que, en la mesura de les possibilitats organitzatives, no existisca un temps de “buit educatiu” o que, en cas d'existir, dure el mínim possible.

Estos arguments constituïxen els fonaments de les resolucions que esta institució dirigix a l'Administració educativa, i en la qual els pares denuncien la tardança de l'Administració a cobrir les baixes del professorat.

A manera d'exemple, podem relacionar la queixa núm. 100396, en la qual la presidenta del consell escolar d'un IES va plantejar davant esta institució la no-incorporació, a l'inici del curs, del professor de Valencià, o en la queixa núm. 100752, del professor d'Educació Física, i en les quals ens vam dirigir a l'Administració educativa en idèntics termes, i vam suggerir l'agilitació al màxim, en l'àmbit de les competències de cada òrgan involucrat en el procés, dels tràmits administratius de creació i provisió de llocs de treball, i els tràmits previs de futures necessitats per a garantir, dins de termini, l'escolarització d'alumnes.

6. Altres aspectes del dret a l'educació

6.1 Beques, ajudes i subvencions

El criteri general del Síndic de Greuges, i així ho reflectix en les seues recomanacions a l'Administració educativa, és que un dels aspectes bàsics que ha de presidir l'actuació dels poders públics en matèria educativa ha de ser, precisament, fomentar la igualtat efectiva de totes les persones en l'exercici del dret a l'educació, arbitrants tot els mitjans que siguen necessaris 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'adjudicacions fixades en estes.

El referit criteri va determinar l'admissió de la queixa núm. 104514, en la qual el pare d'un alumne reclamava per al seu fill l'import de l'ajuda de transport escolar.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, en què donava compte de la transferència efectuada a l'interessat, va determinar la conclusió de la intervenció del Síndic.

Així mateix, es va resoldre de conformitat amb la pretensió de la interessada la queixa núm. 104879, en la qual substancialment es denunciava la denegació de l'ajuda assistencial de menjador escolar.

L'Administració educativa, després de comprovar, a instàncies del Síndic de Greuges, amb l'Agència Estatal d'Administració Tributària, que la promotora de la queixa no estava obligada a realitzar declaració de la renda per la unitat familiar, va informar favorablement sobre la concessió de l'ajuda de menjador qüestionada, igual que respecte

de la queixa núm. 104826, en la qual Administració va revisar l'expedient de la mare de dos menors i va determinar la concessió de la beca de menjador sol·licitada.

Per altra banda, el tancament i l'arxivament de la queixa núm. 103917 va estar motivat per la solució favorable de la qüestió plantejada, açò és, la concessió de beca assistencial de menjador escolar a tres alumnes d'un CEIP d'Alacant, i també de la queixa núm. 092418.

Finalment, la manca de mitjans econòmics per a adquirir material escolar va ser el nucli central de la queixa núm. 102707, en la qual, després de la intervenció d'esta institució, la Conselleria d'Educació va lliurar gratuïtament el material escolar sol·licitat per la interessada, i la Conselleria de Benestar Social va acordar gestionar una renda garantida per a la ciutadania i el pla familiar d'inserció.

6.2 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 escrit com oralment, les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana i, en este sentit, el Síndic de Greuges, amb la plena convicció que este mandat estatutari enriqueix socialment i culturalment les persones, compartix la preocupació de pares d'alumnes i d'associacions sindicals o d'alumnes individualment, per l'educació en valencià i per la possible reducció en centres d'ESO, batxillerat i cicles formatius sostinguts amb fons públics de programes d'ensenyament en valencià, tal com s'exposaven en la queixa núm. 105443, entre d'altres, i en la qual els promotors mostraven la seua preocupació, a més, pel fet que la Conselleria d'Educació no haja resolt el tema de la catalogació lingüística de places docents en ESO, batxillerat, cicles formatius, ensenyaments de règim especial i escoles oficials d'idiomes.

La continuïtat dels programes d'educació bilingüe en secundària, batxillerat, cicles formatius i ensenyaments artístics també va ser qüestionada en la queixa de referència, la tramitació de la qual, a data de tancament del present informe anual a les Corts, no ha conclòs, si bé és sabut que el criteri del Síndic de Greuges va dirigit que les actuacions principals de l'Administració Pública Valenciana han de ser dutes a terme amb l'objectiu últim no només de garantir la continuïtat i extensió d'estos programes, sinó que el professorat tinga els suficients coneixements de valencià per a impartir les seues classes en valencià, i que els pares tinguen garantit el dret a triar la llengua vehicular en la qual desitgen que els seus fills reben l'ensenyament.

En última instància, el Síndic de Greuges ve defensant que es garantisca la continuació de l'escolarització de l'alumnat en el programa lingüístic en el qual estiga matriculat en els centres adscrits, tal com vam assenyalar en la resolució emesa amb motiu de la queixa núm. 093295, i els termes de la qual poden consultar-se en la nostra pàgina web.

Finalment, la possible supressió d'una línia del denominat Programa d'Educació en Valenciana (PEV) en un IES de València, va ser la denúncia formulada en la queixa núm. 106166, la tramitació de la qual està pendent de concloure, i idèntica va ser la demanda dels pares d'alumnes en la queixa núm. 105983 i acumulades.

6.3 Falta de places en educació infantil

No és possible desconéixer l'augment progressiu de la demanda de places escolars d'educació infantil, i encara que l'Administració no està obligada legalment a augmentar el nombre de places d'este nivell educatiu, justament perquè és voluntari (encara que gratuït), el Síndic de Greuges, igual que en exercicis anteriors, fa una reflexió sobre el particular, per entendre que esta nova realitat requerix el compromís de l'Administració pública per a l'adopció de mesures necessàries per a universalitzar esta etapa educativa, i elevar a la categoria de finalitat primordial, en esta fase, la creació d'una xarxa suficient de llocs escolars que permeta compaginar la vida laboral i familiar, sobretot, a les dones, tenint en compte les necessitats d'escolaritzar els fills cada vegada a edat més primerenca i les distàncies que solen intervenir habitualment entre el domicili familiar i els centres educatius, i la freqüent impossibilitat dels pares (generalment per motius laborals) per a acompanyar els seus fills al centre, i esta circumstància, així mateix, comporta la necessitat que estos alumnes siguen també beneficiaris dels servicis complementaris de menjador i transport escolar.

Tot el que hem exposat va ser objectiu d'un pronunciament del Síndic de Greuges en la queixa núm. 093604, entre d'altres, en la qual la presidenta de l'AMPA d'un CEIP de València va acudir a la institució en demanda de construcció de centres escolars en barris en constant creixement, la qual va ser acceptada per l'Administració.

Per altra banda, a pesar de la forta demanda de places escolars, les queixes relatives a les denúncies de pares d'alumnes inadmesos, generalment en este nivell educatiu, i la necessitat d'acudir en els processos d'admissió i matriculació a criteris de baremació i possibles frauds en la documentació que cal presentar, han disminuït notablement i, de fet, les poques queixes presentades en este sentit s'han resolt favorablement.

En la queixa assenyalada amb el núm. 104712, en la qual la mare de dues xiquetes bessones va denunciar que havien estat escolaritzades, no només en dos centres docents diferents, sinó amb diferent llengua vehicular, i en la qual l'Administració, després de revisar la reclamació efectuada, va solucionar la qüestió plantejada, de manera que ambdues germanes van ser escolaritzades en el mateix centre.

L'estimació per l'Administració de la queixa formulada pels pares d'un alumne davant la inadmissió del seu fill (queixa núm. 104626) també es va resoldre de conformitat amb la pretensió dels promotors de la queixa.

Finalment, el retard a resoldre el recurs d'alçada per la no-admissió d'un alumne en un centre docent sostingut parcialment amb fons públics, va determinar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 103958, i el seu posterior tancament i arxivament, ja que

efectivament es va determinar la falsedat documental en les sol·licituds d'altres aspirants a la plaça escolar qüestionada.

6.4 Formació professional

Els problemes suscitats sobre la formació professional també han sigut motiu d'anàlisi i estudi enguany per esta institució. Concretament, i entre d'altres, en la queixa núm. 108370, en la qual es denunciava la falta de professors per a impartir un cicle formatiu superior en un IES de València, i la tramitació del qual no ha conclòs a data de tancament del present informe anual a les Corts.

Així mateix, en la queixa núm. 107543, la Federació de Treballadors d'Ensenyament (FETE) va traslladar al Síndic de Greuges la seua preocupació, segons sembla, per l'incompliment de la normativa de la Conselleria d'Educació sobre la constitució de grups i dotació de professorat que es necessiten, fonamentalment en els IES i en els centres integrats públics de formació professional, per a la realització correcta i adequada dels seus ensenyaments, sobretot, indiquen, en aquelles matèries o mòduls que pel seu contingut pràctic o vinculat amb la naturalesa perillosa de maquinària, utilitatge o productes que utilitzen, o fins i tot derivats del nombre de llocs escolars que tenen en estes instal·lacions, han de comptar amb més d'un professor en tallers o laboratoris i per això demanen la mediació del Síndic de Greuges perquè la Conselleria d'Educació aplique plantilles de professorat de formació professional específica.

7. Ensenyament universitari

Igual que en anys anteriors, és escassa la incidència que en esta matèria tenen les queixes sotmeses a la consideració del Síndic de Greuges, i destaca, entre d'altres, la queixa núm. 100341, en la qual un alumne de la Universitat de València es queixava que la Facultat de Ciències Biològiques havia eliminat determinats grups d'assignatures perquè no hi havia prou alumnes matriculats, i que esta circumstància li havia causat nombrosos inconvenients ja que tenia planificats els horaris relatius a altres assignatures.

Després de finalitzar la tramitació ordinària de l'expedient, vam concloure que no havíem advertit una actuació pública irregular, tenint en compte que correspon a la comissió acadèmica de cada titulació, i no al Síndic de Greuges, l'estudi, elaboració i aprovació de la proposta d'oferta docent per a cada curs acadèmic, de conformitat amb els criteris aprovats pel consell de govern. Així mateix, esta institució era conscient que l'elaboració de cada curs acadèmic resulta, efectivament, complexa i laboriosa, sobretot per l'elevat nombre d'assignatures que generalment integren el pla d'estudis d'una llicenciatura i que, de vegades, alguns grups o subgrups que s'oferixen han de ser tancats per baixa matriculació o per escàs nombre d'estudiants matriculats, i que cal tenir en compte per a organitzar el curs acadèmic també les actes de les assignatures superades en la convocatòria de setembre per a optimitzar els recursos docents.

No obstant això anterior, també és cert que si no s'actua amb diligència, els canvis de grups i/o subgrups poden ocasionar nombrosos contratemps fonamentalment de compatibilitat horària als estudiants, per este motiu dirigirem una resolució a la Universitat de València en què suggeríem que la comissió acadèmica elaborara l'oferta docent de cada curs acadèmic ajustant al màxim l'oferta de places a la demanda real i que adoptara les mesures necessàries per a minimitzar l'impacte negatiu que la reducció o supressió de subgrups poguera tenir en l'alumnat.

Per altra banda, en la queixa núm. 100127 es denunciava que, una vegada formalitzada la matrícula en la Universitat Jaume I de Castelló, i estant ja en període d'exàmens del primer quadrimestre, és a dir, quatre mesos després, li van comunicar verbalment l'anul·lació d'esta matrícula “per no complir els requisits necessaris per a accedir a la titulació de 2n cicle”.

Esta circumstància va determinar que l'alumna, veïna de València, haguera d'abonar durant quatre mesos les despeses d'allotjament en una residència universitària, com també les despeses del material didàctic de les assignatures en les quals estava matriculada.

Esta institució va considerar que l'actitud pública descrita no va ser prou respectuosa amb els drets de l'alumna, encara que, efectivament, la Universitat Jaume I no tinguera altra opció que anul·lar la matrícula de l'alumna, tenint en compte que no reunia els requisits exigits per a optar al 2n cicle i, encara que l'anul·lació de la matrícula li fóra comunicada per Resolució de 15 de gener de 2010, quatre mesos després, i que la notificació es practicara dins del termini de sis mesos generals establits per la llei.

No obstant això, esta circumstància va originar danys i perjudicis a l'alumna, ja que, com ha quedat dit, convençuda de la validesa de la seua matrícula, i sent veïna de València, va pagar la despesa derivada d'una residència universitària a Castelló i de l'adquisició del material didàctic de les assignatures en què estava matriculada. Per això, una vegada analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, calia determinar si existia responsabilitat patrimonial administrativa pels perjudicis experimentats per l'alumna, en haver incomplert la Universitat les obligacions que li incumbixen quant al control dels requisits legals per a accedir al 2n cicle.

Finalment, vam concloure que, si bé no correspon a esta institució prejudicar el fons de l'assumpte, açò és, l'existència d'un dany o lesió avaluable econòmicament, individualitzada i imputable a la Universitat Jaume I, sota un nexa o relació de causalitat (causa o efecte) en els termes reconeguts en l'article 106.2 de la Constitució espanyola, i en l'article 139 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (en la redacció donada per la Llei 4/1999, de 13 de gener), va considerar pertinent, prèviament, decretar la incoació d'ofici de l'expedient de responsabilitat patrimonial per a dividir l'eventual existència o, si escau, inexistència de responsabilitat imputable als servicis públics universitaris.

En conseqüència, vam suggerir a la Universitat Jaume I de Castelló, que, en relació amb la queixa plantejada, valorara la conveniència d'instruir el corresponent expedient de responsabilitat patrimonial, d'ofici, a fi de determinar la concurrència o no dels pressupòsits necessaris per a reconèixer o determinar l'existència de l'acció de responsabilitat d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució espanyola, i tendent a rescabalar, si escau, els danys ocasionats a l'alumna.

La Universitat Jaume I va acceptar la resolució efectuada i va incoar, d'ofici, un expedient de responsabilitat patrimonial.

Per altra banda, el conseller d'Educació ens va informar sobre la dotació a l'Escola d'Art i Disseny de València d'una professora especialitzada en llenguatge de signes per a atendre les necessitats d'un alumne amb hipoacúsia neurosensorial bilateral profunda. Per això, després de resoldre's la qüestió suscitada, vam tancar i vam arxivar la queixa núm. 105009.

Així mateix, la substitució, després dels tràmits administratius pertinents de contractació, d'una professora de baixa per maternitat, va comportar també el tancament de la queixa núm. 104092.

VI. SANITAT

1. Introducció

Al llarg de l'any 2010, les queixes relatives a l'àmbit sanitari han sigut 290, de les quals dues s'han iniciat d'ofici des d'esta institució.

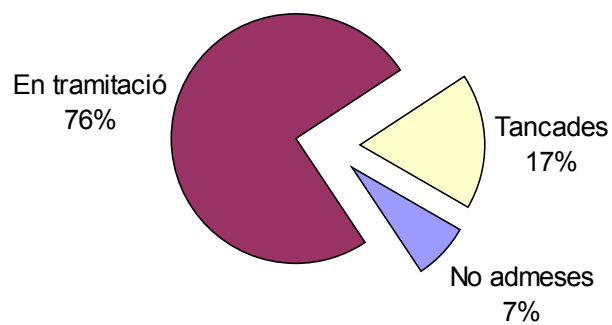
A la vista d'estes dades, concloem que les queixes tramitades pel Síndic de Greuges en l'àmbit sanitari durant l'any 2010, tot i ser menys nombroses que l'any passat (318 queixes l'any 2009), s'ajusten a la tendència iniciada en anys anteriors. Així, l'any 2006, es van tramitar 91 queixes, el 2007 en van ser 100, i el 2008 van arribar a les 125.

A continuació donem compte de les queixes relatives a sanitat que considerem d'especial rellevància.

2. Sanitat en xifres

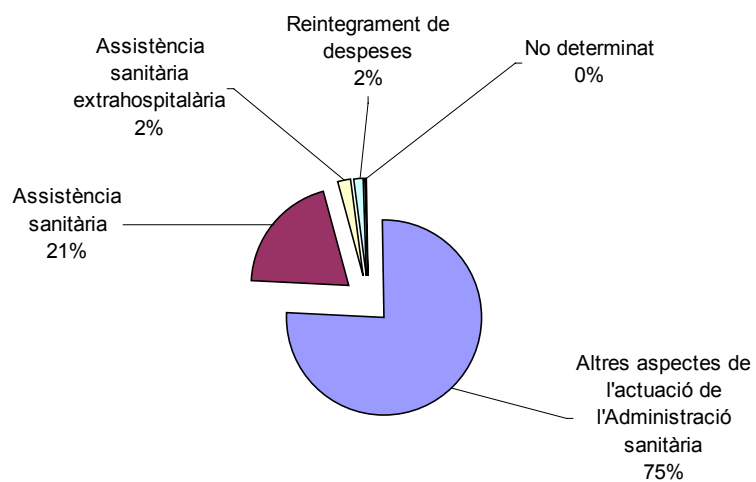
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	21
En tramitació	219
Tancades	50
♦ Per solució	6
♦ Se solucionarà	2
♦ Actuació administrativa correcta	28
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	14
• Acceptades	12
• No acceptades	2
Total queixes	290



2.2 Anàlisi qualitativa

Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	219
Assistència sanitària	60
Assistència sanitària extrahospitalària	5
Reintegrament de despeses	5
No determinat	1
Total Àrea de Sanitat	290



3. Assistència sanitària: llistes d'espera

Com en altres anys, la problemàtica en relació amb les llistes d'espera sanitàries ha sigut objecte d'estudi en esta institució. Efectivament, les demores en l'assistència sanitària, en el lliurament de resultats de proves clíniques, així com en l'aplicació de tractaments, fan que els pacients afectats vegem obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament. Estos efectes perjudicials de la demora es veuen agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar.

Així, a tall d'exemple, vam destacar la queixa núm. 100093, en què el seu autor denunciava que feia més d'un any que era a la llista d'espera quirúrgica en l'Hospital de Vinaròs per a ser intervingut de genoll. La Conselleria de Sanitat admetia en el seu informe la demora i la justificava en la falta d'especialistes de traumatologia. D'altra banda, en la queixa núm. 105313, el seu autor ens exposava que, després d'un accident de trànsit, va esperar 5 mesos a la llista d'espera per a ser intervingut quirúrgicament, com també que, una vegada operat, es trobava a la llista d'espera del Servei de Rehabilitació de l'Hospital d'Ontinyent. La queixa núm. 093402, en què el seu autor va esperar més d'un any perquè li feren una colonoscòpia en l'Hospital Universitari de Sant Joan.

Esta institució no dubta que l'eficàcia en la protecció de la salut depén, en gran part, del bon funcionament dels servicis sanitaris, així com que la importància de la dimensió temporal d'esta assistència sanitària, que connecta directament amb el problema de les llistes d'espera, és un dels principals problemes a què s'enfronta la sanitat pública els últims anys.

Considerem que el sistema constitucional espanyol presenta una concepció dinàmica de la salut, tant en la prevenció com en la dotació de mitjans per a recuperar-la, en la mesura que la considera com la base per a l'elevació social i personal de l'individu i, per això, podem dir que la dignitat i la llibertat constitueixen la finalitat primària de la persona, el respecte de la qual constitueix el fonament de l'ordre polític i la pau social que recull l'art. 10 de la Constitució.

En este sentit, els poders públics han de desplegar una acció decidida i continuada amb l'objectiu de 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 què les demores s'estenen més enllà d'uns límits raonables.

En estos casos, el Síndic de Greuges suggerix a la Conselleria de Sanitat que extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, en pro de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, per a complir així el principi d'eficàcia reconegut constitucionalment.

Així mateix, i per als casos particulars que es plantegen en les queixes, se suggerix a l'Administració sanitària que, com més prompte millor, articule els mecanismes necessaris per a solucionar els problemes de salut dels autors de les queixes.

4. Expedients de responsabilitat patrimonial

Els retards en la resolució dels expedients administratius de responsabilitat patrimonial han ocupat enguany part de l'activitat del Síndic de Greuges. En estos casos, hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que, d'acord amb els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i art. 13.3 del Reial decret 429/1993, dicte resolució expressa dins dels terminis que estableix la normativa vigent.

La responsabilitat patrimonial està regulada en l'art. 106.2 de la Constitució Espanyola de 1978. Este article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per qualsevol lesió que patisquen en els seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics, precepte constitucional desplegat 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 ve regulat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

En la normativa esmentada s'estableix 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 establida de manera clara i terminant en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinquè del mateix article, que fa responsables directes de la obligació esmentada les administracions públiques que tinguen a càrrec seu el despatx dels assumptes.

5. Pràctica professional

Moltes de les queixes relatives a la mala praxi professional tenen connexió amb les demores a confirmar un diagnòstic i, en conseqüència, a aplicar un tractament.

De l'estudi d'estes queixes es desprén la total discrepància de posicions entre els autors de la queixa i l'Administració sanitària en relació amb determinats episodis en l'assistència sanitària. En este sentit, considerem que les qüestions relatives a possibles negligències en l'actuació mèdica o mala praxi professional, no correspon resoldre-les al Síndic de Greuges, ja que entren en el camp de l'anàlisi tecnicocientífica.

Efectivament, la determinació de la responsabilitat, civil o penal, dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa pel fet de tractar-se de la prestació d'un servici públic, s'ha de dilucidar en el marc d'un procés judicial, que és on estan presents

les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar allò que s'ha jutjat “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis”.

Sense perjudici del que acaben d'exposar, respecte de la possible negligència mèdica és criteri d'esta institució informar els autors de les queixes dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i, al mateix temps, de les accions que poden emprendre.

6. Assistència sanitària extrahospitalària

En la queixa núm. 092410, els seus autors denunciaven, entre altres qüestions, les demores en el servei d'ambulàncies tipus SAMU a la zona d'Orihuela-Costa.

En relació amb el servei d'ambulàncies tipus SAMU (demores en l'assistència sanitària extrahospitalària), la Conselleria de Sanitat, ens indicava en el seu informe que “pel que fa al Servei d'Ajuda Mèdic Urgent (SAMU), que presta els seus servicis en la zona, té assignats els casos d'emergència; que el Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències d'Alacant (CICUA) considera que ha d'atendre una ambulància medicalitzada (UVI mòbil)”, i afegia que “la població ha de saber que no tots els casos requereixen una atenció tan específica, que queda reservada per a pacients crítics. Tots els servicis d'urgència hospitalaris es veuen desbordats de manera puntual, ja que seria impossible adequar el seu personal, atés que, de manera imprevista, l'afluència augmenta”.

L'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran mesura, del bon funcionament dels servicis sanitaris tant hospitalaris com extrahospitalaris. Considerem que les demores en l'assistència sanitària fan que els pacients afectats vegen obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions sanitàries i estos efectes perjudicials s'agregen encara més pel fet de tractar-se d'un servei d'urgències.

En este sentit vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions sanitàries hospitalàries i extrahospitalàries que afecten els residents de la zona d'Orihuela-Costa, per tal de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i així complir el principi d'eficàcia reconegut constitucionalment.

7. Dret de participació i informació dels Consells de Salut

L'autor de la queixa núm. 091159, en representació de la Comissió Executiva l'Alacantí-les Marines de CCOO, manifestava que el 26/02/2009 es van dirigir al Conseller de Sanitat perquè fera les gestions necessàries a fi de constituir el Consell de Salut del Departament de Salut núm. 13, ja que no s'havia reunit des de l'any 2007.

De la tramitació de la queixa es despenia que la reunió del Consell de Salut del Departament de la Marina Alta va tenir lloc el 23/09/2009. No obstant això, vam suggerir a l'Administració sanitària que garantira el dret d'informació i participació en les decisions sanitàries a través de la convocatòria del Consell de Salut de l'Àrea o Departament Sanitari núm. 13.

La Llei 14/1986, general de sanitat, preveu l'existència d'òrgans consultius a través dels quals la comunitat exercix el seu dret a la informació, a la consulta, a la negociació i a la participació en les decisions sanitàries.

Efectivament, l'art. 57 de la Llei esmentada estableix, entre els òrgans mínims de les àrees de salut, els consells de salut com a òrgans de participació. L'art. 58 els defineix com a “òrgans col·legiats de participació comunitària per a la consulta i el seguiment de la gestió”, i entre les seues funcions estableix:

- a) Verificar l'adequació de les actuacions en l'àrea de salut a les normes i directrius de la política sanitària i econòmica.
- b) Orientar les directrius sanitàries de l'àrea. A este efecte podran elevar mocions i informes als òrgans de direcció.
- c) Proposar mesures que es desenvolupen en l'àrea de salut per a estudiar els problemes sanitaris específics que s'hi donen, com també les seues prioritats.
- d) Promoure la participació comunitària dins l'àrea de salut.
- e) Conèixer i emetre informe sobre l'avantprojecte del pla de salut de l'àrea i de les seues adaptacions anuals.
- f) Conèixer i emetre informe sobre la memòria anual de l'àrea de salut”.

La Conselleria de Sanitat, a través de dues normes amb rang de llei, també ha incidit en el paper dels consells de salut de les àrees:

– L'art. 28 de la Llei de la Generalitat 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana, subratlla el dret de participació quan assenyala que “a través de les organitzacions socials, els ciutadans poden participar en les institucions sanitàries, formant part dels Consells de Salut, d'acord el que estableix la normativa vigent”.

– La Llei de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, assenyala, entre els seus principis rectors, “la participació de la comunitat en l'orientació i valoració dels servicis”, i reconeix en el seu art. 18 i següents, la participació dels ciutadans a través del Consell de Salut de la Comunitat Valenciana i dels establits en els departaments de salut (que la llei equipara a les àrees de salut).

En relació amb els consells de salut del Departament de Salut, l'art. 33, després de referir-se a la seua composició, assenyala que “el consell de salut del departament de salut, com a òrgan d'assessorament de l'Agència Valenciana de Salut en el departament de salut, té entre les seues funcions:

- Vetlar perquè les actuacions sanitàries s'adequen a les normes i directrius de la política sanitària i del pla de salut.
- Promoure la participació comunitària en el departament de salut.
- Conèixer els avantprojectes de pressupostos i del pla de salut del departament de salut.
- Conèixer la memòria anual del departament de salut i emetre'n l'informe.
- Elaborar el projecte del reglament de funcionament intern del Consell de Salut del departament de salut, i elevar-lo a la Conselleria de Sanitat perquè l'aprove.
- Qualsevol altra funció que li siga atribuïda reglamentàriament.

El consell de salut del departament de salut es reunirà en sessió ordinària, com a mínim, cada sis mesos i sempre que ho acorde el seu president, o després de sol·licitar-ho una tercera part dels seus membres, o a sol·licitud del Conseller de Sanitat”.

De l'anterior normativa s'aprecia l'interés del legislador valencià a impulsar el dret a la participació en els temes sanitaris de les organitzacions socials a través d'òrgans específics: els consells de salut de les àrees o dels departaments de salut.

8. Protocol de valoració de trastorns de l'espectre autista

Els autors de les queixa núm. 091194 i 091522 manifestaven substancialment que hi havia un protocol elaborat per la Comissió de Valoració de Trastorns de l'Espectre Autista de la Conselleria de Sanitat, que estableix que els infants que patix esta discapacitat rebran les ajudes econòmiques per al tractament corresponent fins a complir els set anys d'edat, moment a partir del qual deixaran de percebre-les sobre la base del requisit de l'edat.

El fill de l'autor de la queixa patia els símptomes del trastorn de l'espectre autista i l'agost de 2009 arribava a l'edat de set anys, raó per la qual ja no li serien aplicables estes ajudes. En este sentit, considerava que estes ajudes no podien deixar de percebre-les els pacients amb informes de neuropediatres que manifestaren que s'havia de continuar el tractament encara que s'haguera arribat a l'edat de set anys.

Després d'admetre la queixa a tràmit i sol·licitar informes de les conselleries de Sanitat i d'Educació, vam procedir a resoldre-la. En este sentit, vam considerar que, tot i estar íntimament unides entre si, eren dues les qüestions que s'hi havien d'estudiar.

a) La pretensió de l'autor de la queixa que l'Administració sanitària autoritze per al seu fill el tractament denominat ABA (anàlisi aplicada de la conducta), en el sentit d'assumir la teràpia esmentada o, si no, el seu cost en un gabinet especialitzat privat. En el moment de tramitar-se la queixa no havia rebut cap resposta a la seua sol·licitud d'autorització.

b) La discrepància de l'autor de la queixa respecte que el Programa d'Intervenció Precoç de la Conselleria de Sanitat per a casos d'autisme, a través dels CEDIAT, finalitze als sis anys d'edat.

En relació amb la primera qüestió, la falta de resposta expressa a la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa amb data 12/08/2009. De la informació aportada per la Conselleria de Sanitat es desprén que, amb data 4/11/2009, la sol·licitud havia obtingut resposta expressa i que, contra esta, l'autor de la queixa havia interposat amb data 21/12/2009 un recurs administratiu d'alçada. D'esta qüestió, una vegada analitzada tota documentació que consta en l'expedient, no hem observat una actuació pública irregular que justifique la continuació de la nostra actuació. I, d'altra banda, l'autor de la queixa tampoc no aportava cap dada que desvirtuara la informació emesa per l'Administració sanitària.

Respecte de la segona qüestió, en relació amb els menors amb trastorns de l'espectre autista, de les actuacions es desprén el següent:

– Que entre els 0 i 6 anys, l'Administració sanitària disposa d'un Programa d'Intervenció Precoç per a casos d'autisme a través dels CEDIAT.

– Que a partir dels 7 anys, primer curs d'escolarització obligatòria, les actuacions es deriven als centres escolars (Conselleria d'Educació).

L'autor de la queixa sol·licitava que estos programes no finalitzen als 6 anys d'edat i que s'ampliï el temps que siga necessari.

Amb caràcter previ, vam informar que no correspon al Síndic de Greuges resoldre les discrepàncies o desacords amb els models d'organització administrativa que tinguen les administracions públiques, atés que excedix el nostre àmbit competencial. No obstant això, per al cas objecte d'esta queixa, ens agradaria fer unes quantes reflexions.

En el cas del fill de l'autor de la queixa, s'adjuntava l'informe del Servei de Neurologia del Departament de Salut València, Clínic Malva-rosa, de l'Agència Valenciana de Salut (en aquell moment tenia 6 anys), que conclou amb esta orientació clínica: “A la vista de la bona evolució clínica, aconsellem que continue els suports psicoterapèutics que està seguint actualment, i que es valore posteriorment la necessitat o no d'un tractament farmacològic”.

Del que acabem d'exposar es despenia que la Conselleria de Sanitat no qüestionava l'eficàcia del tractament que rebia el fill de l'autor de la queixa. Vam considerar que l'actuació dels pares, sens dubte lògica des del punt de vista personal, justificava la seua pretensió que el menor continue el tractament iniciat.

La jurisprudència (sens perjudici de l'existència de diversos tractaments per a l'autisme) considera que el tractament denominat ABA (anàlisi aplicada de la conducta) és un tractament sanitari, no educatiu, ja que no hi ha cap dubte que la Sanitat té per objectiu no solament fer front a situacions de risc per a la vida, sinó, a més, procurar la prevenció, el tractament o la curació de les malalties, la conservació i l'esperança de vida, l'eliminació o disminució del dolor i el sofriment, etc., motius pels quals, en este cas, l'aplicació adequada d'un tractament que determine una millora del menor en la seua qualitat de vida constituïx un tractament sanitari, amb independència que el seu contingut siga de naturalesa pedagògica.

D'altra banda, la informació de l'Administració educativa no deixa lloc a dubtes: “en tot cas, l'atenció educativa que s'oferix a este alumnat no és cap impediment perquè tinguen accés a les diferents ajudes i beques que convoquen les diferents administracions de caràcter local, autonòmic o estatal”.

Des d'esta institució valorem molt positivament l'actuació de la Conselleria de Sanitat, primer, en comptar amb un Programa d'Intervenció Precoç per a casos d'autisme i, segon, perquè estén la seua intervenció fins als 6 anys.

No obstant això, a la vista del benefici concret que pot haver reportat al pacient i encara tenint en compte que l'acció protectora d'un sistema sanitari públic està caracteritzat per la limitació de mitjans i la seua projecció cap a una cobertura de vocació universal, considerem que estaria justificat i que podria ser d'interés que la Conselleria de Sanitat valorara l'eliminació dels límits d'edat sempre que els facultatius especialistes de la xarxa pública responsables d'estos menors consideren que han de continuar els tractaments iniciats; sens perjudici de la deguda coordinació amb els Gabinetes Psicopedagògics Escolars i els Centres d'Educació Especial dependents de la Conselleria d'Educació.

Per tot el que hem exposat, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en l'atenció als menors amb trastorns de l'espectre autista valore la supressió dels límits d'edat en la intervenció que es finança des de l'Agència Valenciana de Salut en els casos en què els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'estos menors en recomanen la continuïtat.

9. Universalització del dret a l'assistència sanitària: persones prejubilades britàniques

En l'Informe anual del 2009 donàvem compte (pàg. 203 i 204) de la queixa núm. 091599 i acumulades, en què els autors, persones britàniques residents a la Costa

Blanca, manifestaven que el mes de desembre de 2008 havien dirigit un escrit a la Conselleria de Sanitat en què exposaven la seua preocupació “en relació amb la decisió del Govern valencià de retirar l'assistència sanitària no contributiva de l'Estat de la qual disposem des del 2002”.

La disconformitat de les persones prejubilades britàniques amb les previsions de la Llei 6/2008, de 2 de juny, de la Generalitat, d'assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana, i el seu posterior desenvolupament a través del Decret del Consell 149/2009, de 25 de setembre, pel qual es regula el conveni d'assistència sanitària a pacients privats, va ser objecte d'estudi per esta institució.

Amb caràcter previ, vam significar als autors de les queixes que, segons disposa l'art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i l'art. 1.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, el Síndic de Greuges té com a finalitat essencial la defensa de les persones els drets fonamentals de les quals hagen sigut vulnerats o posats en perill per actuacions de l'Administració pública valenciana, de manera que, una vegada examinada la qüestió plantejada hem de manifestar que no és possible, en principi, la nostra intervenció, ja que les mesures legals a les quals s'oposaven les persones prejubilades britàniques procedien de la Llei 6/2008 i el Decret del Consell 149/2009, de manera que la nostra actuació quedaria reduïda a comprovar l'adequació de l'activitat administrativa a les previsions d'estos textos legals, ja que la mera discrepància o disconformitat amb els textos legals o amb els criteris que els sustenten no pot, per si mateixa, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això, en relació amb la qüestió plantejada, vam considerar oportú formular unes quantes reflexions. En este sentit, sistematitzarem les nostres consideracions de la manera següent:

- a) Situació de la universalitat i gratuïtat de l'assistència sanitària a Espanya.
- b) L'assistència sanitària a col·lectius d'estrangers.
- c) Situació de l'assistència sanitària de les persones britàniques a la Comunitat Valenciana.

- a) Situació de la universalitat i gratuïtat de l'assistència sanitària a Espanya.

L'art. 43 de la Constitució espanyola de 1978 reconeix el dret de la protecció de la salut i atribueix als poders públics la competència d'organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris, i indica que la llei establirà els drets i deures de tothom sobre este tema.

En este sentit, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'art. 3.2 disposa que “l'assistència sanitària pública s'estendrà a tota la població espanyola. L'accés i les prestacions sanitàries es faran en condicions d'igualtat efectiva”.

D'altra banda, la disposició transitòria cinquena, en el seu paràgraf segon, assenyala que “l'extensió de l'assistència sanitària pública a què es referixen els articles 3.2 i 20 (salut mental) d'esta Llei s'efectuarà de manera progressiva”.

No obstant això, i a pesar de l'existència d'un Sistema Nacional de Salut de finançament públic, l'assistència sanitària no contributiva i universal –segons estableix l'article 86.2 del text refós de la Llei general de seguretat Social, i integrada en el Sistema Nacional de Salut esmentat– continua estant desenvolupada per la normativa de la Seguretat Social. En esta normativa estatal només es regula l'accés a l'assistència sanitària de les persones que estan d'alta o assimilats a l'alta en qualsevol dels règims de la Seguretat Social, així com d'aquelles altres persones que, sense estar en cap d'estos règims, no tenen recursos econòmics suficients (Reial decret 1088/1989, de 8 de setembre, pel qual s'estén la cobertura a les persones sense recursos econòmics suficients).

L'Estat, amb el temps, ha anat reconeixent el dret d'assistència sanitària a determinats grups o col·lectius, entre altres, als menors (Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor), als minusvàlids (Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids), als pensionistes de classes passives que no tingueren dret per un altre títol (Llei 37/1988, de 28 de desembre) i als estrangers (Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social).

Segons la informació facilitada pel Ministeri de Sanitat i Consum a l'Oficina del Defensor del Poble, tenen dret a rebre assistència sanitària, en el Sistema Nacional de Salut, el 99,4 % de la població que hi ha accedit per la seua condició d'afiliat a la Seguretat Social (titulars i beneficiaris) o bé pel reconeixement de drets establert en diverses normes com les esmentades en el paràgraf anterior.

De tot l'anterior es desprén que, tot i haver-se avançat en la universalització de l'assistència sanitària pública, encara no és plenament efectiva. En l'actualitat, i seguint el que ha exposat el Defensor del Poble en el seu Informe anual del 2008, podem assenyalar quines són les persones de nacionalitat espanyola que encara no es beneficien del dret a l'assistència sanitària gratuïta a Espanya:

- Les que tenen (o poden tenir) dret a la prestació i assistència sanitària per altres mecanismes al marge del Sistema Nacional de Salut (en este grup cal incloure les mutualitats de funcionaris MUFACE, ISFAS i MUGEJU).

- Els professionals liberals inclosos en un col·legi professional i que no estan obligats a pertànyer al Règim General de Treballadors Autònoms (en estos casos solen tenir una mutualitat o entitat de previsió social, que els proveïx d'assistència sanitària o bé una pòlissa col·lectiva amb una entitat d'assegurança lliure).

- Les persones que no duen a terme una activitat laboral o professional i, per tant, no es troben assimilades a treballador per compte d'altri o per compte propi, en els supòsits en què disposen de rendes o mitjans econòmics suficients;
- Els treballadors espanyols emigrants que treballen per compte d'altri en un altre país, durant els seus desplaçaments temporals a Espanya;
- Els treballadors espanyols que, després d'haver desenvolupat les seues activitats laborals a l'estranger, tornen al territori nacional sense dret a percebre les prestacions d'assistència sanitària ni per la legislació espanyola ni per la del país de procedència.
- Els beneficiaris de les diferents categories de pensions de la Seguretat Social que preveu la legislació federal Suïssa i residents a Espanya.

Davant esta situació, és molt il·lustratiu el que exposa el Defensor del Poble en l'Informe anual de 2008:

“Un any més, cal recordar que, si bé s'ha avançat notablement en la universalitat i gratuïtat de l'assistència sanitària pública, la veritat és que encara no són plenament efectives, atès que alguns ciutadans encara no tenen dret a esta assistència i es veuen obligats a finançar l'atenció en els supòsits en què accedixen a centres i servicis del Sistema Nacional de Salut. I això a pesar que el pressupost de sanitat per al 1999, és a dir, fa ja nou anys, va culminar el procés de separació de fonts de finançament de l'assistència sanitària canalitzada a través de l'Institut Nacional de Salut, i va donar compliment així a un dels acords a què es va arribar en els Pactes de Toledo.

Del que acabem d'exposar es desprén una certa contradicció entre els principis inspiradors del model sanitari, contingut en la Llei General de Sanitat, i la realitat legal i formal d'assegurament sanitari que, en certs aspectes, segueix sota el model típic de la Seguretat Social, que es caracteritza per l'adscripció professional i el finançament contributiu. Esta falta de definició i desenvolupament del model d'assegurament comporta una inadequació a les exigències de l'evolució del sistema, dèficit que requerix un consens parlamentari.

Tal com s'ha reflectit en els informes corresponents en els últims anys, tenint present la necessitat de procedir a la plena i efectiva universalització de l'assistència sanitària i que l'oportuna reforma legal requerix la modificació de les lleis general de sanitat i general de Seguretat Social, el Defensor del Poble es va dirigir al Ministeri de Presidència per a sol·licitar un informe sobre la viabilitat que este departament impulsara la reforma legal adequada que permetia fixar els continguts i el caràcter del dret a l'assistència sanitària com a dret públic subjectiu personal no contributiu.

Encara que este departament va comunicar, en un primer moment, que es procediria a l'estudi dels efectes globals de la reforma plantejada i de la seua viabilitat, la veritat és que la universalització i gratuïtat del dret a l'assistència sanitària continuen sent reptes encara pendents en la sanitat espanyola, com demostra el representatiu nombre de

queixes que continuen plantejant-se davant el Defensor del Poble en esta matèria. Este repte ha de posar-se en relació directa amb el criteri expressat pel Ministeri de Sanitat i Consum, segons el qual, atés l'escàs nombre de persones que no es beneficien del dret a l'assistència sanitària, aproximadament unes 200.000, no seria un problema assistencial que el Sistema Nacional de Salut els atenguera, en la mesura que el cost mitjà per persona i any en el Sistema Públic Sanitari ascendia, l'any 2005, a 955 euros i, per tant, la incorporació d'estes persones al sistema representaria 191 milions d'euros".

En conclusió, actualment no tots els nacionals espanyols es beneficien del dret a l'assistència sanitària gratuïta. En este sentit cal destacar que el Congrés dels Diputats ha debatut durant esta legislatura sobre la situació de les persones que no tenen cobertura sanitària en el nostre sistema teòricament universal, però, en la pràctica, vinculat a la seua història com a sistema de la Seguretat Social. Així mateix, hi ha iniciatives per a fer les modificacions legals necessàries, tant de la Llei de la Seguretat Social com de la Llei general de sanitat o de la Llei de coordinació, si escau, perquè el reconeixement d'este dret universal siga efectiu.

b) L'assistència sanitària a col·lectius d'estrangers.

La Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, considera, en l'article 3.2, el següent:

"Són titulars dels drets a la protecció de la salut i a l'atenció sanitària els següents:

a) Tots els espanyols i els estrangers en el territori nacional en els termes previstos en l'article 12 de la Llei orgànica 4/2000.

b) Els nacionals dels estats membres de la Unió Europea que tenen els drets que resulten del dret comunitari europeu i dels tractats i convenis que subscriga l'Estat espanyol i els siguen aplicables.

c) Els nacionals d'estats no pertanyents a la Unió Europea que tenen els drets que els reconeguen les lleis, els tractats i convenis subscrits."

L'article 57.2 del text legal esmentat assenyala que "les administracions públiques orientaran les seues accions en matèria de salut a incorporar mesures actives que impedisquen la discriminació de qualsevol col·lectiu de població que, per raons culturals, lingüístiques, religioses o socials, tinga especial dificultat per a accedir efectivament a les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut".

En relació amb el col·lectiu d'estrangers, l'art. 12 de la Llei orgànica 4/2000 (redacció segons Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la EL 4/2000) assenyala el següent:

1. Els estrangers que es troben a Espanya, inscrits en el padró del municipi en què tinguen el seu domicili habitual, tenen dret a l'assistència sanitària en les mateixes condicions que els espanyols.

2. Els estrangers que es troben a Espanya tenen dret a l'assistència sanitària pública d'urgència per malaltia greu o accident, independentment de la seua causa, i a la continuïtat d'esta atenció fins a la situació d'alta mèdica.

3. Els estrangers menors de divuit anys que es troben a Espanya tenen dret a l'assistència sanitària en les mateixes condicions que els espanyols.

4. Les estrangeres embarassades que es troben a Espanya tenen dret a l'assistència sanitària durant l'embaràs, part i postpart.

En conclusió, la norma planteja diversos supòsits de fet (assistències programades, urgents, de menors i de dones embarassades) partint de dues situacions administratives diferents: empadronats i no empadronats.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria de Sanitat el compliment del mandat derivat de l'art. 43 de la Constitució espanyola.

Efectivament, el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Sanitat estableix en l'article 1 que “la Conselleria de Sanitat és el màxim òrgan encarregat de la direcció i execució de la política del Consell de la Generalitat en matèria de sanitat, i exercix les competències en matèria de sanitat i assistència sanitària que té atribuïdes legalment a estos efectes”.

La Llei 3/2003 de la Generalitat, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària, recull com a principi rector del sistema, la universalització de l'atenció sanitària per a tota la població de la Comunitat Valenciana, i garantix la igualtat efectiva d'accés als servicis i actuacions sanitàries, d'acord amb la normativa bàsica.

Per la seua banda, la Llei 6/2008, de 2 de juny, de la Generalitat, d'assegurament sanitari del Sistema Sanitari Públic de la Comunitat Valenciana, assenyala que “es fa necessari establir un cos normatiu que reculla les condicions d'accés de totes les persones que es troben en el territori de la Comunitat Valenciana, amb independència de l'origen del seu dret a l'assistència sanitària”, i afegix en l'art. 8, que tindran dret a l'assistència les “persones que estiguen en possessió de la documentació vàlida que acredite el dret a l'assistència sanitària en situació de residència habitual, emesa per la institució competent, a les quals siguen aplicables els reglaments comunitaris o els convenis bilaterals que, en tots dos casos, hi haja en matèria d'assistència sanitària de la Seguretat Social”.

c) Situació de l'assistència sanitària de les persones britàniques residents a la Comunitat Valenciana.

En els casos plantejats en estes queixes considerem que dins del col·lectiu persones britàniques, es plantegen diverses situacions:

- Els treballadors britànics (actius) a Espanya que contribuïxen econòmicament a la Seguretat Social espanyola. Estes contribucions donen dret, tant als treballadors com a les seues famílies, a una atenció sanitària gratuïta o subvencionada en les mateixes condicions que un ciutadà espanyol.
- Turistes britànics (visitant temporal) que necessiten ser atesos d'urgències. Són atesos i la comunitat autònoma emet una factura per l'atenció prestada. Este import és abonat al govern de la comunitat autònoma a través del Fons de Cohesió (Sanitat el reclama al país d'origen), sempre que tinguen la targeta sanitària europea (European Health Insurance Card).
- Pensionistes britànics residents: tenen els mateixos drets en relació amb l'assistència sanitària que els espanyols; l'única condició que se sol·licita és estar empadronat en el municipi espanyol en què residixen habitualment.
- Prejubilats britànics residents (empadronats). La queixa plantejada davant el Síndic de Greuges es referix a este últim col·lectiu, els residents britànics jubilats que residixen a la Comunitat Valenciana.

Hem de partir de l'art. 8 de la Llei 6/2008, de 2 de juny, de la Generalitat, d'assegurament sanitari del Sistema Sanitari Públic de la Comunitat Valenciana, que assenyalava que tindran dret a l'assistència les “persones que estiguen en possessió de la documentació vàlida que acredite el dret a l'assistència sanitària en situació de residència habitual, emesa per la institució competent, a qui siguen aplicables els reglaments comunitaris o els convenis bilaterals que, en tots dos casos, hi haja en matèria d'assistència sanitària de la Seguretat Social”.

A la vista de tot això, davant la falta de documentació vàlida que acredite el dret a l'assistència sanitària, el col·lectiu de persones jubilades britàniques es trobarà en dues situacions:

- Si s'acredita degudament la falta de recursos econòmics, la prestació sanitària serà gratuïta (com ocorre amb els ciutadans espanyols).
- En els altres casos, l'assistència sanitària es facturarà al pacient o a qui resulte obligat a fer el pagament.

D'estes actuacions es desprén que, en el cas de les persones britàniques que es jubilen anticipadament, si fixen la seua residència fora de les fronteres del Regne Unit, el seu govern no cobrix la despesa de la seua atenció sanitària en el lloc en què fixen la residència. D'esta manera, sempre que no es tracte d'una atenció en els servicis d'urgències, les solucions que queden a este col·lectiu per a no estar desprotegits serien les següents:

a) Contractar una assegurança privada fins a complir l'edat de jubilació, moment a partir del qual el seu país tornarà a fer-se càrrec d'ells.

b) Abonar la prestació sanitària rebuda en el sistema públic.

c) La subscripció voluntària d'un conveni d'assistència sanitària a pacients privats perquè puguin accedir als servicis i prestacions sanitàries del sistema sanitari públic valencià, en els termes del Decret del Consell 149/2009, de 25 de setembre. La subscripció d'este conveni determina l'obligació d'abonar de manera individual unes quotes de caràcter trimestral, concretament les persones de menys de 65 anys han d'abonar 270 €, i els majors de 65 anys, 330 €.

Arribats a este punt, en relació amb la qüestió de fons, vam considerar que després d'un detallat estudi de les queixes, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració sanitària valenciana no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneren els drets constitucionals o estatutaris de les persones autores de les queixes.

Sens perjudici del que acabem d'exposar, coincidim amb el que assenyala el Defensor del Poble en els diferents informes anuals presentats a les Corts Generals, en els quals ha propugnat la necessitat de procedir a la universalització plena i efectiva del dret a l'assistència sanitària, procés encara pendent en la sanitat espanyola.

10. Prestacions farmacèutiques: finançament de medicament per a tractament de disfunció erèctil.

L'autor de la queixa núm. 092533 ens exposava que, després de ser operat de càncer de pròstata en l'hospital La Fe de València, el facultatiu especialista en urologia li va prescriure un medicament per a tractar la part nerviosa de la disfunció erèctil (d'ara endavant, DE).

No obstant això, des de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris de la Conselleria de Sanitat, el van informar que el medicament esmentat no està finançat, circumstància que li comportava un important desemborsament econòmic.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe de la Conselleria de Sanitat, que, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, amb data 07/12/2009 ens comunicava, entre altres qüestions, el següent: “(...) sobre la vostra sol·licitud de finançament del medicament que necessita a causa de (...), un carcinoma de pròstata, us comunique que en virtut de l'Ordre de 29/06/2006, (...) va establir el tractament de la disfunció erèctil al col·lectiu de lesionats medul·lars, (...), i no està establert per cap altra norma el finançament a altres col·lectius”.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

Amb caràcter previ vam indicar que les possibles discrepàncies amb el contingut de l'Ordre de la Conselleria de Sanitat, de 29 de juny de 2006, que estableix el finançament de determinats medicaments per al tractament de la DE a determinats col·lectius, no pot per si sola motivar la intervenció del Síndic de Greuges. En este sentit, no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals o estatutaris de l'autor de la queixa.

No obstant això, vam considerar que la petició de l'autor de la queixa perquè Administració sanitària finance l'adquisició del medicament a les persones que patixen DE derivada d'intervenció quirúrgica de càncer de pròstata, mereixia una reflexió.

En l'àmbit nacional, com no podia ser altrament, hem de partir dels art. 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.

D'altra banda, l'art. 43 de la Constitució proclama el dret dels ciutadans a la protecció de la salut, i afegix que és competència dels poders públics organitzar-la i tutelar-la a través de les mesures preventives i les prestacions i servicis necessaris.

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, que estableix la Cartera de servicis comuns del sistema nacional de salut i el procediment per a la seua actualització) destacava en el preàmbul 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 propi 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 entorn de la qual es desenvolupa la vida.

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) ha definit la salut sexual com un dret humà bàsic que inclou la capacitat per a gaudir i controlar la conducta sexual. En termes similars s'expressa l'Ordre de 29 de juny de 2006 de la Conselleria de Sanitat.

La DE és un trastorn sexual que es definix com la incapacitat persistent per a aconseguir i mantenir una erecció adequada que permeta una relació sexual satisfactòria. En l'actualitat es comercialitzen medicaments per via oral per al tractament de la DE.

En l'àmbit valencià, l'Ordre de la Conselleria de Sanitat de 29 de juny de 2006 preveu el finançament de determinats medicaments per al tractament de la DE per al col·lectiu de lesionats medul·lars, que inclou també espina bífida, esclerosi múltiple i lateral amiotròfica. De la informació emesa per l'Administració i de la lectura de l'Ordre esmentada es desprén que, fora dels casos indicats, els medicaments per al tractament de la DE no estan finançats, com ocorre amb l'autor d'esta queixa, que va ser intervingut de càncer de pròstata.

Segons les dades de l'Associació Espanyola d'Urologia (AEU) i la Societat Espanyola d'Oncologia Mèdica (SEOM), el càncer de pròstata constituïx la tercera causa de mort tumoral en l'home, després del càncer de pulmó i el d'estómac, estadística que s'ha vist incrementada estos últims anys. En este sentit, els avanços tecnològics i científics han afavorit un diagnòstic precoç del càncer de pròstata, amb l'augment consegüent de les intervencions quirúrgiques derivades d'esta patologia. En els casos de cirurgia oberta, el més comú és que els pacients intervinguts presenten DE, per això considerem que l'existència de medicaments que permeten als pacients la plena operativitat del dret a la salut sexual (en els termes definits per l'OMS) ha de ser tinguda en compte per les administracions sanitàries.

No obstant això, esta institució no pot ignorar que el sistema sanitari públic té importants mancances sanitàries i socials. En este sentit, no hem d'oblidar els límits pressupostaris i les necessitats no cobertes actualment pel sistema sanitari públic en general. La idea de “tot per a tots i debades” en l'àmbit sanitari és difícil amb les limitacions pressupostàries que hi ha. Esta Sindicatura reconeix la limitació de mitjans del sistema, com ha manifestat reiteradament la jurisprudència.

Finalment, hem d'indicar que formular per part d'esta institució una opinió sobre si s'ha d'incloure o no el finançament de medicaments (prescrits per facultatius de la xarxa sanitària pública) per al tractament de la DE en pacients intervinguts de càncer de pròstata, implicaria extralimitar el nostre àmbit de competències. No obstant això, considerem que podria ser d'interés la realització, per part de l'Administració Sanitària, d'actuacions de valoració i estudi d'estes peticions.

A la vista del que acabem d'exposar vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que fera els estudis necessaris per a conèixer el nombre de prescripcions de medicaments per a tractar la disfunció erèctil en pacients intervinguts de càncer de pròstata, com també de les despeses d'esta prestació farmacèutica (memòria econòmica) perquè, a la vista dels resultats que es deriven del seu estudi, esta Administració sanitària valore la possibilitat d'incloure-les dins dels supòsits de finançament.

11. Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA)

La queixa núm. 093360, resolta durant este any, i la queixa núm. 105952 (en el moment de redactar-se l'Informe anual està en tramitació) van plantejar qüestions que afectaven demores en els tractaments de reproducció humana assistida.

L'autora de la queixa núm. 105952 manifestava que té un problema d'infertilitat, i per este motiu sol·licitava sotmetre's a un tractament de fecundació *in vitro*. No obstant això, assenyalava que tenia 40 anys d'edat, i per esta causa no podia fer el tractament en la Conselleria de Sanitat, a diferència d'altres comunitats autònomes, i fins i tot en el MUFACE, en què el límit d'edat és de 42 anys.

Per la seua banda, l'autora de la queixa núm. 093360 exposava que la seua filla de 4 anys d'edat patia anèmia aplàstica de Fanconi i que l'única possibilitat de cura era un transplantament de medul·la òssia. Afegia que en la família no hi havia cap persona compatible, i que, per tant, l'única possibilitat era fer, a través d'una fecundació *in vitro*, un bebé compatible.

L'art. 6.3 Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, disposa que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, actuacions que, a més, hauran d'estar guiades pels principis d'eficàcia i celeritat.

Recordem a l'Administració sanitària que, en relació amb el principi d'eficàcia, en ocasió de la tramitació de la queixa núm. 042177, la Conselleria de Sanitat ens indicava, entre altres qüestions, que “(...) el protocol d'actuació mèdica en els casos d'infertilitat està consensuat entre els professionals i les societats científiques, que estableixen que a partir dels 40 anys el percentatge d'èxit en el tractament de la infertilitat disminueix considerablement, circumstància que ens aconsella establir criteris d'eficàcia en la gestió dels recursos sanitaris públics (...)”.

En este sentit, la impossibilitat d'aconseguir un embaràs és un problema cada vegada més freqüent. Moltes parelles s'enfronten a esta situació. A Espanya, les xifres de parelles amb problemes per a concebre un fill augmenta cada any.

El descens de la fecundació a Espanya, que és un dels països amb un índex de natalitat més baix del món, exigeix mesures que faciliten el seu increment. Des de fa uns quants anys, la ciència sembla haver solucionat parcialment este problema.

Efectivament, l'evolució de la ciència ha afavorit l'aparició de tractaments per a combatre els problemes d'infertilitat. L'elecció de la tècnica o tractament dependrà del diagnòstic precís derivat de l'estudi de la parella, com també de l'edat de la dona.

No obstant això, considerem que, si bé l'edat ha de ser un factor important que s'ha de tenir en compte, no ha d'operar automàticament com a causa d'exclusió per a acudir a la via de la fecundació *in vitro*.

L'article 14 de la Constitució espanyola estableix que els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugua prevaldre cap mena de discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, consideració esta última que es pot entendre en referència a l'edat.

A la vista de tot això, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigisca 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*.

12. Infraestructures sanitàries

Destacarem en este apartat la queixa núm. 092150, en què una associació de veïns de la localitat de Crevillent mostrava la seua disconformitat amb les infraestructures sanitàries d'esta localitat; la queixa núm. 092198, en què una federació d'associacions de veïns fa la mateixa denúncia en relació amb les infraestructures d'Elx; la queixa núm. 092414, presentada per una associació de veïns del Baix Segura en relació amb la dotacions d'esta zona, i finalment la queixa núm. 092410, en què un grup de veïns de la zona d'Orihuela Costa feien la mateixa reclamació.

Esta institució, sens perjudici dels criteris d'organització sanitaris que utilitze l'Administració sanitària, és i ha sigut especialment sensible envers la problemàtica que sorgeix entorn de les mancances o deficiències en les infraestructures sanitàries en els diferents departaments de salut, i així s'acredita en els successius informes que anualment presentem davant les Corts.

En estos termes, hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que, en general, faça un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta comptar amb uns servicis sanitaris dignes i adequats en els diferents departament de salut, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

13. Programa d'hemodiàlisi per a pacients desplaçats

Amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 102828 vam tenir ocasió de conèixer algunes qüestions que afectaven pacients sotmesos a tractament d'hemodiàlisi que, per diverses circumstàncies i de manera temporal, acudien a la Comunitat Valenciana.

Concretament, l'autor de la queixa referida manifestava que seguia un programa d'hemodiàlisi en l'Hospital Universitari Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid) i que, des dels set anys aproximadament, cada vegada que intentava fer algun desplaçament se li denegava la plaça de diàlisi a pesar de sol·licitar-ho amb l'antelació suficient.

Una vegada admesa a tràmit la queixa vam sol·licitar un informe de la Conselleria de Sanitat, que, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar, entre altres qüestions, les següents:

“1. En el cas concret que ens ocupa, hem de dir que la prestació del servici d'hemodiàlisi a pacients procedents d'una altra comunitat autònoma ha de ser tramitada a través del fons de cohesió interterritorial SIFCO.

2. Així doncs, el pacient ha de tramitar la seua sol·licitud des del servici de salut de la seua comunitat autònoma a la nostra Direcció Territorial (Castelló, València i Alacant), segons el seu lloc de destinació. Això s'ha de fer amb prou antelació per a preveure la disponibilitat de places en els centres que fan l'hemodiàlisi.

3. Cal recordar que la comunitat autònoma rep anualment nombroses sol·licituds d'estos pacients que es concentren en els mesos d'estiu, fet que dificulta poder disposar de places en determinades dates, i això fa necessari gestionar les peticions segons l'ordre d'arribada, centre sol·licitat i dates”.

Vam traslladar a l'interessat el contingut de l'informe perquè, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, com així va fer. En l'escrit ens remetia la còpia dels documents de la Unitat de Treball Social de l'Hospital Universitari Puerta de Hierro de Majadahonda (dependent de la Comunitat Autònoma de Madrid), amb data 10/05/2010, dirigits a l'Hospital San Jaime de Torrevieja i Hospital General de Torrevieja Manuel García, en els quals sol·licitava una plaça en un centre per a dialitzar-se en el període comprés entre el 26/06/2010 i l'11/07/2010 (tots dos inclosos).

A la vista del que hem descrit més amunt, i a fi de millor proveir la resolució d'este expedient de queixa, vam sol·licitar una ampliació de l'informe a la Conselleria de Sanitat en el sentit que ens exposara la situació en què es trobaven les peticions de l'Hospital Universitari Puerta de Hierro en relació amb la diàlisi de l'autor de la queixa en el període sol·licitat.

La Conselleria de Sanitat, en l'informe datat el 21/06/2010, ens comunicava el següent: “1. Després de posar-nos en contacte amb el centre d'hemodiàlisi de Torrevieja, ens comuniquen que no han rebut la sol·licitud de tractament del pacient amb data 10 de maig de 2010, i confirmen que ha sigut enviat a un número de fax equivocat. Hem procedit des d'ací a remetre la sol·licitud a este centre (fax 966 92 31 57), des d'on li comunicaran la resposta.

2. També ens informen que les sol·licituds per a rebre hemodiàlisi es reben des de principi d'any i són ateses per ordre de recepció.

3. Finalment, recordem que s'ha de sol·licitar una autorització prèvia per a rebre el tractament a través del Sistema d'Informació i Fons de Cohesió (SIFCO), on hem comprovat que no hi ha cap sol·licitud a nom d'este pacient”.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa vam comunicar al seu autor que procedíem al tancament del seu expedient, ja que del seu detallat estudi, de la documentació aportada i de la informació facilitada per l'Administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals o estatutaris.

14. Transferència a la Comunitat Valenciana dels mitjans personals adscrits a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València

Diverses han sigut les queixes en què els promotors –tots ells prestaven servicis en l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València– sol·licitaven la mediació d'esta

institució per a aconseguir la seua integració com a personal estatutari dependent de la Conselleria de Sanitat.

Concretament, assenyalaven que pel Reial decret 431/2009, de 27 de març, s'havien transferit a la Comunitat Valenciana els mitjans personals adscrits a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València i des d'esta data presten servicis per a la Conselleria de Sanitat.

Afegien que el reial decret esmentat estableix que “el personal funcionari i laboral adscrit als servicis que es traspassen, apareix reflectit nominalment en les relacions adjuntes número 1.1 i 1.2. Este personal passarà a dependre de la Comunitat Valenciana en els termes legalment previstos per l'Estatut d'autonomia i altres normes en cada cas aplicables i en les mateixes circumstàncies que s'especifiquen en els seus expedients de personal”.

Transcorregut un temps més que prudencial, no s'havia produït la integració com a personal estatutari dependent de la Conselleria de Sanitat.

En el moment d'elaborar este Informe anual les queixes referides continuen en tramitació.

15. Assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana

L'aplicació de la Llei 6/2008, d'assegurament del sistema públic sanitari de la Comunitat Valenciana, ha sigut objecte d'estudi en esta institució a través de les queixes núm. 104267, 105177 i núm. 106223.

En la queixa núm. 104267, una veïna de Múrcia manifestava que el mes d'abril de 2010 s'havia presentat en el servici d'urgències del Centre de Salut del Pilar de la Horadada. A la seua arribada al centre, un zelador li va requerir el DNI i la targeta sanitària, i, com que esta última estava caducada, el mateix zelador la va informar que, davant la impossibilitat d'introduir les dades en el programa i donar d'alta la consulta, no podia ser atesa. En este sentit, i com a conseqüència d'esta situació, li van indicar que havia d'acudir a l'hospital de Torrevieja o que localitzara un servici d'urgència a la comunitat autònoma de Múrcia.

No obstant això, l'autora de la queixa, després de comprovar que portava i la targeta sanitària europea, va plantejar al zelador si era possible fer les gestions a través d'esta targeta, però va obtenir per resposta que esta targeta no tenia validesa en el territori espanyol. Va haver d'abandonar el Centre de Salut del Pilar de la Horadada sense ser atesa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa van sol·licitar un informe de la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient, ens va

comunicar, entre altres qüestions, el següent: “Tal com manifesta la senyora (...) en el seu escrit, els documents que aporta no acrediten el dret a rebre l'assistència sanitària pública gratuïta, siga per la seua caducitat, en el cas de la targeta sanitària de la comunitat autònoma de Múrcia, siga perquè no té validesa a l'Estat espanyol, com és el cas de la targeta sanitària europea emesa per l'INSS.

L'art. 10 de la Llei 6/2008, d'assegurament del sistema públic sanitari de la Comunitat Valenciana, estableix el següent:

“Modalitats d'assegurament del grup 3. Desplaçats d'una altra comunitat autònoma o país. La Conselleria de Sanitat reconeixerà el dret a les prestacions sanitàries del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana, en el grup desplaçats d'una altra comunitat autònoma o país, a les persones següents:

a) Persones no residents a la Comunitat Valenciana, en possessió de la targeta sanitària individual vàlida i en vigor, emesa per una administració sanitària autonòmica d'acord amb la normativa estatal vigent o de document oficial acreditatiu de la seua condició de titular o beneficiari de la prestació d'assistència sanitària de la Seguretat Social en qualsevol dels seus règims, incloent-hi règims especials de Seguretat Social gestionats per les mutualitats administratives, quan s'haja optat per rebre les prestacions sanitàries de la xarxa sanitària pública”.

A conseqüència de tot això i atés que la patologia que referia la pacient no revestia gravetat, en aplicació de la normativa vigent se la va remetre al servei d'urgències de l'Hospital de Torrevieja, on finalment la usuària va decidir no acudir”.

A la vista de tot això i atés que no constava escrit d'al·legacions de l'autora de la queixa, vam tancar la queixa.

Per la seua banda, l'autor de la queixa núm. 105177 manifestava que, com a pensionistes de Mèxic (espanyol retornat resident a Polop de la Marina, Alacant), havien rebut l'assistència mèdica sempre amb targeta sanitària temporal, que era renovada cada sis mesos, però recentment els havien comunicat que si volien continuar rebent assistència sanitària havien d'abonar una quota trimestral. Afegien que no tenien recursos econòmics i per este motiu l'assistència sanitària havia de ser gratuïta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe de la Conselleria de Sanitat, que ens va comunicar, entre altres qüestions, les següents:

“1. Efectivament, el senyor (...) va sol·licitar la targeta sanitària per a persones sense recursos econòmics, que els va ser denegada perquè no complien els requisits exigits, segons consta en el seu expedient. Per això se li va oferir la possibilitat de subscriure un conveni d'assistència sanitària amb la Conselleria de Sanitat, segons el Decret 149/2009 que regula el conveni d'assistència sanitària a pacients privats.

2. No obstant això, pot sol·licitar informació a l'INSS a fi de conèixer els requisits necessaris per a poder tramitar l'assistència sanitària per a espanyols retornats”.

Vam traslladar a l'interessat el contingut de l'informe perquè, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, com així va fer.

Una vegada concloua la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

D'acord amb la normativa d'assegurament sanitari i, en particular, amb la Llei de la Generalitat 6/2008, de 2 de juny, d'assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana, les persones que no poden accedir a la cobertura sanitària pública perquè no cotitzen o no han cotitzat mai a la Seguretat Social, ni han sigut titulars de Mutualitats Administratives (MUFACE, ISFAS, MUGEJU) o perquè no tenen accés a esta cobertura o per qualsevol altra entitat pública espanyola o estrangera, poden tenir, si reuneixen els requisits establits en cada cas, les següents vies d'accés a les cobertures, entre unes altres:

- a) Si se'ls concedix una prestació no contributiva.
- b) Si són beneficiaris d'un titular actiu o pensionista de qualsevol dels règims de la Seguretat Social o de les mutualitats administratives.
- c) La regulada pel Reial decret 1088/1989, de 8 de setembre, pel qual s'estén la cobertura de l'assistència sanitària de la Seguretat Social a les persones sense recursos econòmics suficients.
- d) Acollir-se al sistema de prestacions socials i econòmiques (inclou farmacèutiques i sanitàries), previstes en la Llei 13/1982, d'abril, d'integració social dels minusvàlids. No han de tenir dret a l'assistència sanitària per qualsevol altra via, tenir una discapacitat igual o superior al 33 % i complir la resta dels requisits exigits.
- e) Si no tenen la possibilitat d'accedir-hi per cap de les vies anteriors, tenen la possibilitat voluntària de subscriure el conveni d'assistència sanitària a pacients privats, regulat en el Decret 149/2009, de 25 setembre, del Consell.
- f) Finalment, en cas de no acollir-se a cap de les modalitats existents d'assegurament sanitari, tindran dret a l'assistència sanitària pública, però se'ls facturaran les prestacions sanitàries rebudes.

Arribats a este punt, vam comunicar a l'autor de la queixa que procedíem al tancament del seu expedient, ja que de l'estudi detallat de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals o estatutaris.

Finalment, en la queixa núm. 106223, el seu autor, resident a la localitat de Tarragona, el mes de juliol de 2010, quan era a Mislata (València), els seus dos fills menors van necessitar assistència sanitària. En este sentit, van acudir al Centre de Salut Mislata II

on li van dir que la targeta sanitària de la comunitat de Catalunya no era vàlida, de manera que havia de fer-se unes targetes SIP provisionals per a poder rebre l'assistència sanitària.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe de la Conselleria de Sanitat, que ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) després de fer les gestions oportunes us adjuntem la còpia de la resposta del comissionat de l'Agència Valenciana de Salut del Departament de Salut de Manises, que considerem d'acord amb el procediment establert, ja que per a poder atendre adequadament un pacient a la nostra comunitat és condició indispensable assignar-li un nombre d'identificació per a poder registrar tots els actes sanitaris que es puguin derivar del seu tractament, llevat que es tracte d'una urgència”.

Arribats a este punt, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

De l'estudi detallat de la queixa es desprenia la total disconformitat de posicions entre l'autor de la queixa i l'Administració sanitària en relació amb els fets ocorreguts el mes de juliol de 2010 en el Centre de Salut de Mislata II.

Efectivament, l'autor de la queixa denunciava la denegació d'assistència sanitària als seus fills, concretament en les seues al·legacions amb data 6/08/2010 es referix a “(...) conductes presumiblement constitutives de delictes o delictes”. D'altra banda, la Conselleria de Sanitat, en la seua contestació de 28/07/2010, indicava que “(...) va acudir amb els vostres fills, que no presentaven cap urgència vital que requerira atenció immediata, i que no se us va denegar l'assistència, sinó que se us va informar que en primer lloc havien de passar pel punt SIP per a adjudicar-los un número SIP”.

En este sentit, vam informar que no era competència del Síndic de Greuges resoldre este tipus de discrepàncies o desacords.

D'altra banda, l'art. 71.2 de la Llei 55/2003, de 16 de desembre, regula l'Estatut marc del personal estatutari dels servicis de salut (entre els quals s'inclou el personal mèdic) assenyala, dins dels principis de la potestat disciplinària, el següent: “Els òrgans competents de cada servici de salut exerciran la potestat disciplinària per les infraccions que cometa el seu personal estatutari, sens perjudici de la responsabilitat patrimonial, civil o penal que puga derivar-se d'estes infraccions”.

D'este precepte es desprenia que serien les administracions sanitàries (en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Sanitat) les que, en l'exercici de la potestat esmentada, iniciaran el procediment disciplinari contra el personal al seu servici per considerar que uns fets poden ser objecte de falta en els termes de la normativa referida.

Finalment, sens perjudici de la responsabilitat disciplinària a què ens hem referit anteriorment, la determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que

hagen intervingut, o patrimonial administrativa pel fet de tractar-se de la prestació d'un servici públic, s'ha de dilucidar en el si d'un procés judicial, que és on estan presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar allò que s'ha jutjat “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis”.

16. Falta de resposta a reclamacions

La falta de resposta a les reclamacions presentades per les persones davant els centres sanitaris ha motivat la intervenció d'esta institució. A títol d'exemple, vam destacar la queixa núm. 100297, que afectava el Centre de Salut Las Lomas de Torreveja.

La posició del Síndic de Greuges en este tipus de queixes és clara: la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, va establir 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 clara i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinquè del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació a les Administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

17. Vacunes contra el virus de papil·loma humà (VPH)

En l'Informe anual del 2009 (pàg. 204) donàvem compte de la queixa d'ofici 4/2009 (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. Les dues joves havien rebut recentment la segona dosi contra el virus de papil·loma 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 s'havien distribuït a Espanya 75.528 dosis, i d'estes, 21.272 van ser adquirides per l'Administració sanitària valenciana per a repartir-les en el context del seu programa de vacunació.

A la vista del que acabem d'exposar, vam considerar necessari instar un informe a la Conselleria de Sanitat per a conèixer:

– Primer: si l'Administració sanitària valenciana confirmava o no la possible relació del quadre clínic que presentaven les xiquetes amb la vacuna.

– Segon: quins mecanismes havien establert els serveis de salut pública per a reforçar el sistema de vigilància epidemiològica amb l'objectiu de poder detectar de manera ràpida qualsevol altre cas que es poguera produir.

– Tercer: si s'havien produït més casos a la Comunitat Valenciana, així com la situació clínica de les dues xiquetes.

La Conselleria de Sanitat ens va informar el 24/04/2009 del següent:

“1. Amb la intenció d'aclarir els fets, des del principi la Conselleria de Sanitat ha seguit estrictament les actuacions establides per l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris en el protocol de notificació de sospites de reaccions adverses.

Ha col·laborat també en l'establiment d'una via procedimental en què s'ha posat a la disposició del Ministeri de Sanitat i dels òrgans competents tots els mitjans per a l'aclariment dels fets i per a la correcta atenció de les xiquetes, i també s'ha confrontat el diagnòstic i tractament rebut en el centre hospitalari amb una segona opinió d'un expert de prestigi reconegut.

La responsabilitat de la determinació de la relació de causalitat entre l'administració de la segona dosi de vacuna contra el VPH i l'aparició dels quadres clínics que van presentar les dues xiquetes a què fa referència en el seu escrit el Síndic de Greuges, correspon, en primera instància, a l'Agència Espanyola del Medicament i, en darrera instància, a l'Agència Europea del Medicament, ja que es tracta d'una vacuna que va ser autoritzada per a tota la Unió Europea mitjançant un procediment centralitzat.

L'Agència Espanyola del Medicament va constituir un grup de treball per a avaluar els casos. Des del primer moment, la Conselleria de Sanitat ha col·laborat amb este grup d'experts facilitant tota la informació necessària perquè estos experts pogueren desenvolupar el seu treball.

Amb data 23 d'abril de 2009, l'Agència Espanyola del Medicament i el Ministeri de Sanitat i Política Social van fer publiques dues notes relatives a les conclusions a què havien arribat els experts. Les conclusions són les següents:

· Les característiques clíniques i l'absència de signes elèctrics, de neuroimatgeria i analítiques indiquen que els episodis paroxismals que presentaven les adolescents de València no es corresponen amb una malaltia o lesió neurològica, cardiològica o sistèmica. La mateixa valoració cal fer dels episodis de les adolescents de les Illes Balears.

- L'estreta relació temporal amb la vacunació en els dos casos de València indica que l'administració de la vacuna va poder actuar com a precipitant del quadre clínic, però no s'ha trobat cap prova que sostinga una relació biològica amb la vacuna.

- L'AEMPS i l'EMA descarten que el lot de la vacuna administrat a les adolescents de València presenten defectes de qualitat, i això, al seu torn, és coherent amb el fet epidemiològic que no s'han detectat ni a Espanya ni a la Unió Europea casos amb un patró clínic similar als dos casos de València, després d'haver-se distribuït desenes de milers de dosis del mateix lot.

- Els equips mèdics de l'Hospital Clínic de València i de l'Hospital Son Dureta van actuar, en tot moment, de manera correcta.

Queda descartada, per tant, la relació de causalitat entre l'administració de la segona dosi de vacuna contra el virus de papil·loma humà i l'aparició dels símptomes.

D'altra banda, es confirma que l'assistència que van rebre la dues adolescents va ser totalment correcta en tot moment.

En qualsevol cas, la Conselleria de Sanitat continua col·laborant de manera estreta amb estos organismes per a mantenir un adequat control de les possibles reaccions adverses que puguen aparéixer amb la utilització d'esta vacuna o de qualsevol altra a través dels sistemes de farmacovigilància establits.

2. La vigilància dels efectes adversos relacionats amb l'administració de les vacunes és comuna a la resta de medicaments, si bé el Sistema d'Informació Vacunal de la Conselleria ofereix la possibilitat específica de declarar qualsevol esdeveniment que es considere que pot estar relacionat amb l'administració de vacunes a través del mateix sistema.

Este sistema està recollint de manera sistemàtica en totes les declaracions d'esdeveniments relacionats temporalment amb la vacunació de forma molt eficaç, tal com ho demostra que, en menys de 12 hores des de l'aparició dels símptomes en les dues xiquetes a les quals es referix l'escrit del Síndic, estos casos foren detectats pel sistema i s'iniciaren les accions oportunes per a abordar el tema.

Des del mateix moment que es té coneixement dels casos, la Conselleria de Sanitat inicia un estudi epidemiològic destinat a conèixer si hi ha factors que hagen pogut contribuir a l'aparició d'estos casos. Este estudi inclou des de l'anàlisi de la cadena de fred de les vacunes fins a l'entrevista amb diferents responsables d'atenció a les xiquetes en atenció primària en els centres docents als quals estes assistixen.

Es van habilitar sistemes d'atenció tant per al públic en general com per als professionals que atenen les xiquetes objecte del programa de vacunació. Entre estos sistemes cal destacar l'habilitació d'un telèfon gratuït d'atenció que va permetre resoldre bona part dels dubtes que havia generat esta situació.

D'altra banda, des de la Direcció General de Salut Pública s'han remés informes periòdics a les gerències dels departaments de salut per a mantenir correctament informats els professionals sanitaris, als quals s'ha instat implícitament a mantenir la vigilància.

3. Respecte de la qüestió de si s'han observat nous casos, el mateix informe de l'Agència Espanyola del Medicament recull literalment que: “El Comitè ha examinat les dades de tots els casos comunicats al Sistema Espanyol de Farmacovigilància i a la base de dades europea, en els quals apareix el terme *convulsions* després de l'administració de les vacunes contra el virus del papil·loma humà”, i conclou que “ (...) l'anàlisi dels casos notificats tant a Espanya com a Europa no suggerix este increment de riscos (...).

L'AEMPS conclou que la relació benefici-risc de les vacunes contra el VPH no ha experimentat cap variació i continua sent favorable.”

A la vista d'esta informació i per a proveir proveir millor a la resolució de l'expedient de queixa, amb data 21/07/2009 vam sol·licitar una ampliació d'informe a l'Administració sanitària en el sentit següent:

– Primer: si s'havien produït més casos a Espanya i, concretament, a la Comunitat Valenciana (tenint en compte que del lot número NH52670, immobilitzat pel Ministeri de Sanitat, 21.272 dosis van ser adquirides per l'Administració valenciana).

– Segon: situació clínica de les dues xiquetes afectades (que van motivar esta queixa d'ofici).

– Tercer: situació de la campanya de vacunació contra el VPH.

La Conselleria de Sanitat, amb data 7/10/2009, ens va comunicar el següent:

“Respecte si s'han produït més casos a Espanya i, concretament a la Comunitat Valenciana, no s'han detectat nous casos d'efectes adversos lligats temporalment a la vacuna contra el VPH utilitzada en esta comunitat. Cal recordar que l'AEMPS, després dels treballs fets pel comitè d'experts, va descartar qualsevol relació entre la vacuna i el quadre clínic que van presentar les dues xiquetes, de manera que no té sentit plantejar-se que la distribució, més o menys generalitzada del lot de vacuna que van rebre les xiquetes pot portar una major freqüència d'efectes adversos.

Respecte de la situació clínica de les dues xiquetes afectades, en el moment actual la desconexim. En qualsevol cas, l'accés i transmissió de la informació sanitària de tipus personal requerix els consentiments corresponents.

Finalment, quant a la situació actual de la campanya de vacunació contra el VPH, les dades al final de setembre són les següents:

Departament Centre Residència: CV
Xiquetes totes RVN dosis: 23.576.

Vacunacions 1: 20.106
Cobertura papil·lomavirus adolescents 1: 82,28 %.

Vacunacions 2: 19.142
Cobertura papil·lomavirus adolescents 2: 81,19 %.

Vacunacions 3 +: 16.991.
Cobertura papil·lomavirus adolescents 3+: 72,07%

Estem pendants de l'inici de la segona campanya de vacunació contra el VPH”.

Arribats a este punt, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre-la amb les dades que constaven en l'expedient.

Amb caràcter previ, durant la tramitació d'esta queixa d'ofici i en relació amb este mateix assumpte es van interposar dues queixes davant el Síndic de Greuges (concretament, la queixa núm. 092940 i la núm. 104329); així mateix, es van mantenir contactes telefònics amb responsables de l'Associació d'Afectats per la Vacuna del Papil·loma (AAVP).

El Síndic de Greuges, d'acord amb l'art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, és l'alt comissionat de les Corts que vetlarà pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Autònoma Valenciana.

El títol I de la Constitució, en el seu art. 43, 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.

Estem, doncs, davant un dret de rang constitucional que segueix la línia iniciada des de la Revolució Francesa que va incloure el dret a la salut entre els Drets Humans.

En este sentit, la Declaració Universal de Drets Humans de l'Assemblea General de Nacions Unides de 1948, inclou en l'art. 25, el dret de totes les persones a un nivell de vida adequat que els assegure, entre altres coses, la salut i el benestar, i establix, en el punt segon, que “la maternitat i la infància tenen dret a cures i assistències especials”.

En esta mateixa línia l'Assemblea General de Nacions Unides va aprovar el 1959 el que s'ha denominat la declaració de Drets de l'Infant, concretament, en el seu principi 4 assenyalava que “l'infant ha de gaudir dels beneficis de la seguretat social. Tindrà dret a créixer i desenvolupar-se en bona salut (...)”.

En l'àmbit estatal, la Llei general de sanitat 14/1986, de 25 d'abril, té com a finalitat, segons l'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”.

La Llei 14/1986, en l'article 9, estableix que “els poders públics hauran d'informar els usuaris dels servicis del sistema sanitari públic, o altres que hi estiguen vinculats, dels seus drets i deures”, mentre que l'art. 10 assenyala que el respecte a la personalitat pròpia, dignitat humana i intimitat és un dels drets, entre altres, dels usuaris respecte de les Administracions sanitàries.

D'altra banda, la Generalitat Valenciana, a través de la Llei 1/2003 de drets i informació al pacient, recull en el seu art. 3 com a principis generals, els drets dels pacients “ (...) al respecte de la seua dignitat, sense que pugui patir discriminació per raons de raça, sexe, econòmiques, socials, ideològiques o d'edat”; “(...) a rebre en tot moment un tracte humà, amable, comprensiu i respectuós”, i “(...) a obtenir les prestacions sanitàries assistencials, farmacèutiques i complementàries necessàries per a promoure, conservar, restablir la seua salut o pal·liar el sofriment, segons estableix la normativa vigent”.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que el dret dels pacients a rebre un tracte digne i adequat, així com el d'obtenir les prestacions sanitàries, assistencials, farmacèutiques i complementàries necessàries està positivitzat en el nostre dret i, en conseqüència, fora de qualsevol dubte.

Respecte de la possible relació causa-efecte entre l'administració de la segona vacuna del VPH i el quadre clínic que presentaven les xiquetes, hem de manifestar que no correspon al Síndic de Greuges entrar en l'anàlisi de qüestions científicotècniques, com és el cas que ens ocupa.

Efectivament, esta institució no pot intervenir a l'hora de determinar si l'administració de la vacuna del VPH va produir efectes negatius en les menors; en este sentit, la nostra tasca es limita a controlar l'actuació de l'Administració sanitària, i el compliment diligent de les seues prestacions.

És criteri d'esta Sindicatura que, davant estes situacions en què s'advertix una clara discrepància entre les posicions d'una part i de l'altra part, informar els promotors de les queixes dels elements que incideixen en la determinació de les responsabilitats, i al mateix temps, de les accions que poden emprendre.

La determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa pel fet de tractar-se de la prestació d'un servici públic, en l'assumpte objecte de la queixa, s'ha de dilucidar en el si d'un procés judicial, en què estan presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts pugui 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

allò que s'ha jutjat “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis”.

Finalment, resulta difícil per a esta institució determinar els riscos i beneficis que implica per a les dones la vacuna del VPH. Esta precisió només ens la pot donar la ciència i la medicina. Per això, considerem que l'Administració Sanitària, en l'àmbit de les seues competències, ha de fomentar investigacions neutrals, transparents i, sobretot, al servici de l'interés general per a poder definir estos riscos i beneficis. Considerem que, sense investigació, no s'avança en la solució del problema; el desconeixement de les causes que provoquen els efectes negatius en les menors fa necessari actuacions en el camp de la investigació.

Sobre la base les consideracions anteriors vam suggerir a la Conselleria de Sanitat:

1. Que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, en pro de garantir una assistència sanitària digna i adequada mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes. Així mateix, per al cas de les menors a les quals es referix esta queixa, us suggerisc que, com més prompte millor, s'establisca el diagnòstic i la seua severitat amb la finalitat d'oferir-los la millor opció de tractament.
2. Que valoreu, en l'àmbit de les vostres competències, incrementar les actuacions de caràcter investigador per a poder definir els riscos i beneficis que comporta per a les dones l'administració de la vacuna del VPH.

VII. 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 212, davant de les 237, 204 i 186 queixes presentades en 2009, 2008 i 2007, respectivament.

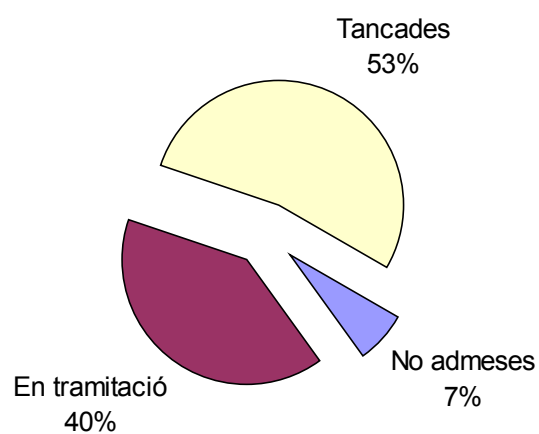
De la mateixa manera, en matèria de servicis socials es van incoar en 2010 un total de 11 investigacions d'ofici (6 en 2009 i 5 en 2008), relatives als diferents àmbits que integren esta àrea, de les quals donem compte en l'apartat corresponent d'este informe anual dedicat a les queixes d'ofici.

A l'hora de donar compte de l'activitat realitzada per esta institució en matèria de servicis socials hem optat, com per altra banda ja sol ser tradicional en els successius informes anuals presentats 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

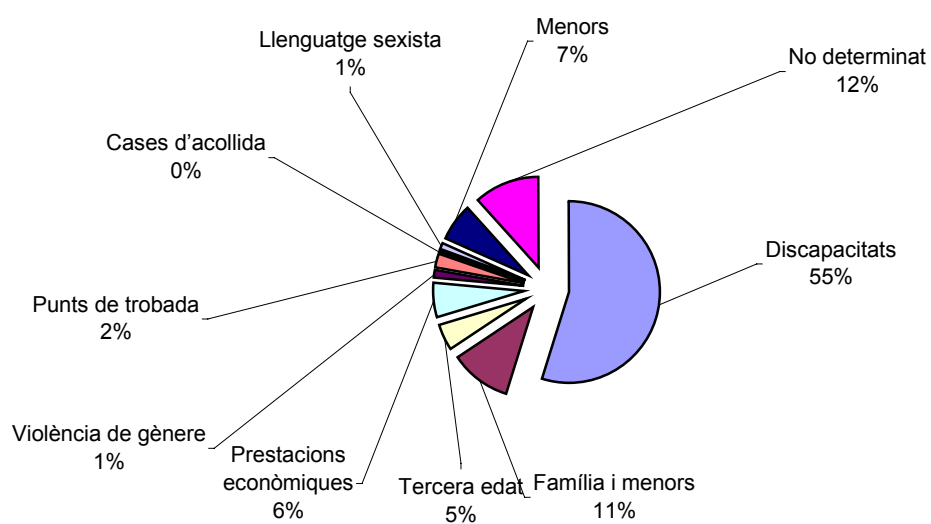
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	14
En tramitació	85
Tancades	113
♦ Per solució	52
♦ Se solucionarà	5
♦ Actuació administrativa correcta	38
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	18
• Acceptades	17
• No acceptades	1
Total queixes	212



2.2 Anàlisi qualitativa

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	25
Total	212



3. Persones amb discapacitat

La diversitat de problemes que esta institució ha analitzat sobre la situació dels drets de les persones que tenen una situació de discapacitat ha determinat que, de cara a la seua exposició en el present informe, els hàgem agrupat 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

Quant a eliminació de barreres, s'han presentat queixes referides a diferents temes, entre els quals destaquem: l'eliminació de barreres en locals i edificis d'habitatges, en habitatges particulars, les referides a places d'aparcament de vehicles i a l'ús del transport públic.

En relació amb l'eliminació de barreres en locals i edificis d'habitatges destaquem la queixa núm. 101832, en la qual el president de l'Associació de Persones amb Discapacitat d'Alcoi (APDA) ens comunica que ha presentat nombrosos escrits davant l'Ajuntament d'Alcoi, en els quals denuncia que diversos locals i edificis d'habitatges de la referida localitat no complixen la normativa d'accessibilitat i les persones amb una mobilitat reduïda no hi poden accedir.

Una vegada demanat l'informe a l'Ajuntament d'Alcoi ens respon que:

(...) consultades les dades que consten en estes dependències municipals es constata que en el Departament d'Enginyeria s'han registrat 117 denúncies referents al compliment de la normativa d'accessibilitat d'activitats subjectes a llicència ambiental i posterior llicència d'obertura, totes presentades pel president de l'Associació de Persones amb Discapacitat d'Alcoi (...).

En tots els casos s'ha iniciat d'ofici un expedient (de servicis ambientals) per la denúncia presentada referida a cada activitat en concret, i s'hi han produït els supòsits següents:

- a) Activitats que no eren conegudes per l'Ajuntament. Els hem requerit perquè regularitzen la seua activitat mitjançant la presentació de l'instrument d'intervenció mediambiental que calga segons la naturalesa de l'activitat, de conformitat amb el que disposa la Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental. En estos casos en la tramitació de la llicència ambiental se'ls requerirà el compliment de la normativa d'accessibilitat.
- b) Supòsits d'activitats en les quals està en tramitació la sol·licitud de la llicència ambiental i/o la posterior llicència d'obertura o de la comunicació ambiental. En estos casos, en la tramitació de l'expedient se'ls està exigint el compliment de la normativa d'accessibilitat.
- c) Supòsits d'activitats que disposen de l'actual llicència d'obertura o l'anterior llicència definitiva d'obertura i funcionament (tramitats amb l'anterior Llei 3/89, de 2 de maig, sobre activitats qualificades). Se'ls ha donat, de conformitat amb el que

disposa l'article 84 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, tràmit d'audiència als titulars de les activitats perquè puguin formular les al·legacions que consideren convenients. Tanmateix cal insistir que les activitats que obtingueren llicència d'obertura o llicència definitiva d'obertura i funcionament abans de l'entrada en vigor de la normativa d'accessibilitat que li siga d'aplicació i que no hagen fet reformes en les activitats, no estan subjectes a esta normativa.

Com que en esta institució no va tenir entrada cap escrit de l'autora de la queixa que desvirtuara el que havia informat l'Ajuntament d'Alcoi, vam tancar i vam arxivar l'expedient obert a este efecte, ja que de les actuacions practicades no s'ha deduït cap actuació pública irregular que justificara la continuació de les investigacions.

Per altra banda, quant a l'eliminació de barreres en habitatges particulars, hem de destacar les queixes presentades per les persones que sol·licitaren a la Conselleria de Benestar Social ajudes econòmiques per a l'eliminació de barreres arquitectòniques i per a adaptar espais en el seu habitatge.

Destaquem en este apartat la queixa núm. 105613, en la qual la interessada ens comunica que va presentar a través de l'Ajuntament d'Alcoi una sol·licitud d'ajuda individual per a eliminar barreres arquitectòniques per a la tercera edat dirigida a la Conselleria de Benestar Social sense que, fins al moment de presentar la queixa haguera rebut resposta a la mateixa.

Vam demanar l'informe pertinent a la Conselleria de Benestar Social i ens va informar que:

(...) l'expedient no ha estat resolt per falta de línia pressupostària i que, de conformitat amb l'Ordre de 23 de desembre de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen i es convoquen ajudes en matèria de servicis socials per a l'exercici 2009, i en concret, en el seu article 34.5 —transcorregut el termini màxim per a resoldre sense que s'haja notificat resolució expressa, les sol·licituds haurien d'entendre's desestimades—, per la qual cosa, com que havia transcorregut el termini per a l'evacuació de resolució administrativa i esta no s'havia produït expressament, en benefici del dret que assistix la interessada, esta pot, si ho desitja, sol·licitar resolució expressa davant l'òrgan encarregat de la seua resolució, i li queda igualment expedida la potestat de presentació, de manera directa, del corresponent recurs contenciós administratiu, si així ho considera (...).

Atenent a la resposta donada per l'Administració autonòmica, en vam donar trasllat a la interessada i vam emetre la resolució següent:

L'article 49 de la nostra Constitució estableix com a principi rector de la política social de l'Estat l'obligació dels poders públics de realitzar una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració de disminuïts físics, sensorials i psíquics.

En desenvolupament d'este principi constitucional, i dins de l'àmbit competencial autonòmic, la Generalitat va aprovar la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, que, com estableix en el seu article primer, té com a objectiu garantir l'accessibilitat al medi

físic en condicions tendents a la igualtat de totes les persones, siguen quines siguen les seues limitacions i el caràcter permanent o transitori d'estes.

El Decret 39/2004, de 5 de març, del Consell, ha desenvolupat la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat, en matèria d'accessibilitat en l'edificació de pública concurrència i en el medi urbà, i ha estat completada per l'Ordre de 25 de maig de 2004, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport i per l'Ordre de 9 de juny de 2004 de la Conselleria de Territori i Habitatge, que regulen les condicions d'accessibilitat en estos àmbits.

Les mesures de foment que regula la present Ordre han d'inserir-se dins d'este extens marc normatiu, la finalitat última del qual serà que les previsions establides en la nostra legislació en matèria d'accessibilitat siguen reals i efectives.

Per tot això, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que resolguera de manera expressa l'expedient objectiu d'esta queixa i li suggerírem que s'ampliara la dotació pressupostària assignada a la línia de prestacions econòmiques individuals per a l'eliminació de barreres arquitectòniques per a la tercera edat.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social sobre si accepta les nostres recomanacions o no.

Per altra banda, quant a disponibilitat de places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, destaquem la queixa núm. 100256, en la qual la ciutadana ens informa que és mare d'un xiquet de 16 mesos que va nàixer amb la síndrome de Vacterl (malaltia que està catalogada com "rara") i que, en l'actualitat, el menor té 16 mesos i tot just pot caminar, per la qual cosa necessita dues sessions setmanals de rehabilitació a l'Hospital de la Vila Joiosa.

El fonament de la queixa estriba que necessita una plaça d'aparcament per al desplaçament amb el seu fill a l'hospital; el xiquet té reconegut un grau de discapacitat del 33%.

Vam demanar un informe a l'Ajuntament de la Vila Joiosa el qual ens va indicar que en el *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant* núm. 166, de 22 de juliol de 2003, es va publicar l'ordenança municipal reguladora de la concessió i l'ús de les targetes d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, en l'art. 5 de la qual s'establix que podran ser beneficiaris de les targetes especials d'estacionament aquelles persones que habiten al municipi i reuneixen els següents requisits: trobar-se degudament empadronats en l'Ajuntament de la Vila Joiosa; tenir una edat superior a 3 anys i la condició de persona discapacitada.

Esta Ordenança va ser elaborada sobre la base del que disposa la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, i amb l'Ordre d'11 de gener de 2001 de la Conselleria de Benestar Social per la qual es regula la targeta d'estacionament per a vehicles que transporten persones amb mobilitat reduïda, que

entre els requisits exigits per a la concessió d'esta targeta arreplega igualment, en el seu article 5, “tenir una edat superior a 3 anys.

De la mateixa manera, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va dir el següent:

- L'Hospital de la Marina Baixa té 10 places d'aparcament per a persones discapacitades, que poden sol·licitar-se en el Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP).
- Excepcionalment, es pot facilitar un permís temporal per a utilització d'estes places a pacients necessitats i no acreditats, durant el temps de permanència (sessió de rehabilitació).
- En cap cas l'Hospital pot garantir que en el moment de l'aparcament les places estiguen lliures.
- Les places d'aparcament per a discapacitats en llocs públics estan subjectes a les ordenances municipals”.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, vam efectuar les recomanacions següents, a saber:

- A la Conselleria de Benestar Social perquè modificara l'Ordre de referència i incloguera entre els seus beneficiaris les persones menors de 3 anys i, d'esta manera, garantira el dret de les persones amb discapacitat a ser ateses en condicions d'igualtat, i amb això donara satisfacció a la petició formulada per la promotora del present expedient de queixa que se li atorgara una plaça d'aparcament per al desplaçament amb el seu fill a l'hospital.
- A l'Ajuntament de la Vila Joisa que, en compliment del principi de jerarquia normativa reconegut en l'art.9.3 de la Constitució, modificara l'Ordenança municipal reguladora de la concessió i l'ús de les targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda en els termes anteriorment referits.

En conseqüència, l'existència d'una ordenança municipal que exclou els menors de 3 anys del gaudi de la targeta d'estacionament xoca amb els objectius bàsics establits en els marcs legals esmentats que obliguen l'Estat espanyol, les comunitats autònomes i entitats locals a garantir una protecció especial a les persones amb discapacitat i sobretot quan es tracta de menors discapacitats.

Per altra banda, en relació amb l'ús del transport públic, destaquem la queixa núm. 100053, en la qual un ciutadà ens informa que ha quedat invalidat el bo Or per a utilitzar el transport públic per a persones amb mobilitat reduïda en l'Ajuntament de València i, en concret, en els transports gestionats per la companyia Empresa Municipal de Transports (EMT).

Havia realitzat les reclamacions pertinents davant l'Excm. Ajuntament de València i davant l'empresa de transport EMT, però el ciutadà ens informa que no havia rebut cap resposta sobre això.

Una vegada estudiats els informes emesos referent a això, vam suggerir a l'Ajuntament de València que estudiara la possibilitat de modificar la normativa bo Or, en el sentit d'eliminar el requisit de ser perceptor de prestació no contributiva, a fi d'incloure-hi les persones amb una discapacitat igual o superior al 65%, sense necessitat que siguen els perceptors d'esta prestació.

El suggeriment es realitza atenent que la normativa reguladora per a l'obtenció del bo Or del transport col·lectiu urbà de València, per a majors de 65 anys jubilats, discapacitats i pensionistes, per a l'any 2010, estableix com a requisits per a obtenir-lo els requisits següents:

- Majors de 65 anys amb residència legal a Espanya i empadronades a la ciutat de València.
- Tota persona amb edat inferior a 65 anys que, amb residència legal a Espanya i empadronada al terme municipal de València, siga perceptora de pensió per jubilació, viduitat, orfandat —en este cas, sempre que no s'haja arribat a l'edat de 24 anys—, o incapacitat permanent total per a professió habitual (...)
- Tota persona menor de 65 anys, que amb residència legal a Espanya i empadronada en el terme municipal de València tinga reconeguda una minusvalidesa del 65% o superior, o bé perceba per a este concepte una prestació no contributiva (...).

Una vegada vistos els informes que consten en l'expedient de queixa, comprovarem que, des de l'any 1997 i fins al 2009, els minusvàlids valencians gaudien d'est bo Or i el renovaven en els estancs pagant la taxa corresponent. Per això, durant estos anys mai no se'ls havia exigit cobrar una pensió no contributiva per a renovar el títol del bo Or. Així, d'esta manera, fins a l'1 de gener de 2010 i segons el que havia expressat el ciutadà, l'administració no estava aplicant la normativa citada anteriorment, malgrat estar aprovada des de feia ja diversos anys.

En una situació de crisi econòmica com l'actual, les persones amb discapacitat que estiguen en situació d'atur o bé percebent la prestació per atur, i no perceben una prestació no contributiva, a banda d'això es veurien perjudicades per l'aplicació de la normativa de bo Or.

A més, les persones amb discapacitat que pogueren optar a un treball o tingueren una ocupació, per reduïts que foren els seus ingressos, també es veurien agreujades per esta normativa.

L'aplicació actual de la normativa esmentada en estos moments de crisi, quan anteriorment no s'hi aplicava, produïx a este col·lectiu de persones un perjudici considerable; viure diàriament amb una discapacitat implica un afegit econòmic per a estes persones i, per això, el fet de no beneficiar-se del bo Or és un greuge pel que fa a altres col·lectius, que no tenen les mateixes dificultats diàries que les persones amb una discapacitat del 65%.

El suggeriment que va fer el Síndic de Greuges va ser acceptat per l'Ajuntament de València.

3.2 Qualificació del grau de minusvalidesa

En relació amb l'emissió de la qualificació del grau de minusvalidesa, s'han presentat durant 2010 nombroses queixes, tant referides als importants retards en la seua resolució, com per existir disconformitat de l'afectat amb la qualificació realitzada per la Conselleria de Benestar Social.

Este problema ja ha estat objectiu de tramitació de queixes per esta institució en anys anteriors, i en nombroses resolucions hem manifestat a la Conselleria de Benestar Social la necessitat que adoptara les mesures adequades a fi de procurar que els temps de resolució s'ajusten als establits legalment; en l'any 2010 s'han tramitat més de 50 queixes referides a este assumpte.

La tardança a resoldre les sol·licituds de qualificació del grau de minusvalidesa vulnera el que disposa l'art. 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 ha de notificar l'Administració 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 l'article 14 que el termini màxim per a la resolució del procediment per a la revisió del grau de minusvalidesa serà de sis mesos i es computarà a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

Per la seua banda, l'article 47 de l'esmentada Llei 30/1992, estableix que l'observança dels terminis és obligatòria, i en el seu article 41 exigix l'adopció de les mesures oportunes 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 disposant el 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.

En les recomanacions realitzades a la Conselleria de Benestar Social s'ha expressat 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, el que reitera l'article 3.2 de la Llei 30/1992, quan assenyala que les administracions públiques es regixen, en la seua actuació, pels criteris d'eficiència i de servici als ciutadans.

Destaquem en este apartat la queixa núm. 100059, en la qual un ciutadà ens comunica que després d'any i mig d'haver sol·licitat la qualificació del seu grau de discapacitat, esta no havia estat emesa.

Vam demanar l'informe pertinent de la Conselleria de Benestar Social i ens va informar que:

(...) l'expedient es troba pendent de reconeixement (...) la Conselleria de Benestar Social està treballant intensament per a donar més fluïdesa a este servici i intentar que les persones que sol·liciten la seua valoració de discapacitat puguem accedir en el menor temps als beneficis que el sistema de protecció social els reconeix. Per a això, la Conselleria de Benestar Social es compromet a engegar un procés de reforç de personal dels centres d'avaluació i orientació de discapacitats de València amb el qual es pretén reduir els actuals retards dels expedients de discapacitat (...).

Una vegada conclosa la nostra investigació, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que extremara les mesures tendents a evitar dilacions en este tipus de procediments i que es resolgueren els expedients de qualificació de discapacitat en el menor temps possible i, en tot cas, dins dels sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud.

Després d'un breu termini des de l'emissió de la nostra resolució, l'autor de la queixa ens va comunicar que s'havia solucionat el problema i per això vam acordar arxivar l'expedient.

3.3. Residències per a l'atenció a persones amb discapacitat i malaltia mental

En relació amb esta matèria, destaquem la queixa núm. 105300, en la qual la seua autora ens indica que és mare i tutora d'una dona que té esquizofrènia residual, amb un grau de discapacitat del 67% i un grau III, nivell 1 de dependència. La dona afectada es troba ingressada en la residència situada en la província de València i la seua mare residix a Elx.

La interessada ens indica en el seu escrit de queixa que, a causa de la distància, les visites a la seua filla són difícils i econòmicament costoses, per la qual cosa demana la nostra empara amb l'objectiu d'assolir una plaça en un centre especialitzat en malalts mentals (CEEM) més pròxim al domicili familiar.

Una vegada sol·licitat informe a la Conselleria de Benestar Social, ens indica que la pacient duu ingressada en el CEEM de la província de València des de 2007.

En 2008 va ser valorada quant al grau i nivell de dependència, i en el seu programa individual d'atenció se li va reconèixer el dret a la prestació vinculada a servici residencial. Des d'esta data es troba pendent d'un trasllat al CEEM més proper a la localitat de residència de la mare quan existisca plaça disponible.

Al mes d'agost de 2010 s'assigna una plaça en un centre especialitzat en la província d'Alacant i més pròxim a la localitat de residència de la mare, la qual va mostrar la seua conformitat amb la plaça assignada.

Per este motiu, vam tancar la queixa per solució del problema.

3.4 Tutela per la Generalitat Valenciana de persones amb malaltia mental

Destaquem la queixa núm. 105809, en la qual la presidenta de l'Associació ASIEM manifesta els següents fets i consideracions:

- Que la Generalitat Valenciana, quan actua com a tutora dels malalts que tenen problemes de salut mental, només complix la funció de gestió del seu patrimoni i ni tan sols la realitza correctament, ja que es limita a l'ingrés de part de la pensió en un compte i no exercix un control de l'ús dels diners per part del malalt.
- Que, en este sentit, segons relata la promotora de la present queixa, la Generalitat Valenciana tampoc realitza totes les funcions pròpies que estableix el Codi Civil en els seus preceptes 269 i 270.

Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social ens remet un informe amb el contingut següent:

1. La Generalitat, fent ús de les seues funcions com a tutora de persones majors d'edat incapacitades judicialment, d'acord amb les competències atribuïdes a la Comissió Valenciana de Tuteles i Defensa Judicial d'Incapacitats, com també a les unitats tècniques de tuteles, en virtut del Decret 192/1998, de 30 de novembre, del Govern Valencià, d'ordenació de la Comissió Valenciana de Tuteles i Defensa Judicial d'incapacitats, executa allò acordat en les diverses resolucions emeses pels corresponents òrgans judicials, tant en l'àmbit assistencial residencial, economicopatrimonial i també en el social.
2. En l'àmbit assistencial residencial, s'atenen com a conseqüència de sentències i actuacions judicials, en les quals s'autoritza l'ingrés de la persona tutelada en centres assistencials adequats a les seues patologies i diagnòstic mèdic —en este cas, de la persona malalta mental—, tenint en compte les prescripcions facultatives, informes, recomanacions i propostes emeses pels diferents professionals sociosanitaris que intervenen en el procés rehabilitador, en cada cas concret i amb el consegüent seguiment per part de la unitat de tuteles, amb la finalitat última de proporcionar la integració social de les persones incapacitades.
3. Per altra banda, en l'àmbit econòmic patrimonial, les actuacions es dirigixen a la salvaguarda del patrimoni de les persones tutelades. Amb este objectiu, es realitzen les accions necessàries per a conèixer i determinar de manera fefaent el patrimoni de les persones tutelades.
4. Elaboració i rendició del corresponent inventari de béns i patrimoni de la persona tutelada, una vegada acceptat el càrrec de tutor per part de la Comissió Valenciana de Tuteles, d'acord amb el que hi ha establert en l'article 262 del Codi Civil.

5. Amb periodicitat anual, elaboració i rendició de comptes dels béns davant els òrgans judicials corresponents, com també l'informe mèdic social sobre la situació de la persona tutelada, d'acord amb el que hi ha disposat en l'article 269 del Codi Civil.

En el moment de redactar el present informe anual, hem requerit una ampliació d'informe a la Conselleria de Benestar Social, en els termes següents:

- Nombre de persones tutelades per la Generalitat amb una malaltia mental en cadascuna de les províncies de la Comunitat Valenciana.
- De totes elles, saber en quins recursos estan (CEEM, habitatges tutelats, etc.)
- Dels tutelats que viuen en el domicili familiar, com s'atenen les necessitats econòmiques i d'àmbit social del tutelat, és a dir, la família rep alguna ajuda econòmica per a atendre les despeses d'alimentació, llum, aigua, etc. que el tutelat pugui tenir?
- En l'àmbit familiar d'estes persones, en quants casos hi havia situacions de violència tant física com psicològica?
- D'aquells que tenen assignat un recurs d'habitabilitat i atenció completa a la persona malalta, en quants casos hi havia este tipus de situacions de violència? Es pot deduir que quan la persona malalta mental obté estos recursos d'habitabilitat (CEEM, habitatges tutelats) millora tant ella com les persones que estan al seu voltant?
- De les persones que estan sent tutelades per la Generalitat, n'hi ha alguna a la presó? Si és així, com es fa el seguiment i la cura d'estes persones?.

En l'actualitat, estem esperant rebre el corresponent informe de la Conselleria de Benestar Social.

4. Atenció a la família i als menors

Fem referència a la queixa núm. 105776, iniciada per denúncia d'una veïna, que ens comunica la situació d'absentisme escolar en la qual es troben dos menors germans. Segons sembla, hi ha una possible situació de desprotecció atesa la discapacitat que té un d'ells. La queixa es tramita d'ofici atenent a la demanda de la ciutadana de mantenir l'anonimat.

Vam demanar els informes pertinents tant a les conselleries d'Educació i Benestar Social, com als servicis socials municipals del lloc de residència dels menors.

Una vegada rebuts els informes corresponents, la Conselleria de Benestar Social ens indica que, atenent als informes emesos pels servicis socials municipals, ha declarat el desemparament d'ambdós menors i els ha ingressat en un centre adequat a les característiques i necessitats de cadascun d'ells.

És per això que vam tancar la queixa, perquè enteníem que l'actuació de la Conselleria de Benestar Social donà resposta a l'interés superior dels menors d'acord amb el que estableix la normativa legal vigent en matèria de protecció de menors, tant d'àmbit internacional, com nacional i autonòmic.

Per altra banda, en la queixa núm. 104725, iniciada a instància del pare d'uns menors, ens diu que es troba internat a la presó i que és pare de quatre fills que va tenir amb la seua excompanya, la qual, des del seu ingrés a la presó, conviu amb una tercera persona. Tots els fills viuen, llevat de la major, al domicili de la mare.

L'interessat manifesta que la mare fustiga i amenaça els fills, els deixa sols a l'habitatge durant molt de temps i per això no reben el tracte adequat a la seua edat.

Després d'obtenir el pertinent informe dels servicis socials municipals del lloc de residència dels menors, s'indica que la situació de la família composta per la mare i els tres fills es considera normalitzada, i que només destaquen les seqüeles emocionals i també econòmiques que, segons sembla, han deixat en els seus membres els antecedents de violència al si de la família. No es considera que hi haja cap motiu per a afirmar que els menors es troben desprotegits o que requerisquen mesures específiques per a garantir la seua protecció; es manté atenció, tant des de programes de suport a la dona víctima de violència de gènere com des de servicis autonòmics d'orientació familiar.

Per estos motius, vam considerar correcta l'actuació de l'Administració i acordàrem tancar la queixa.

Per altra banda, en la queixa núm. 106182, iniciada a instància del pare que comunica que els seus dos fills menors es troben interns en centres de protecció distints, sol·licita, per evitar el desarrelament familiar dels menors, que els dos siguen atesos en el mateix centre de l'acollida.

Vam demanar el preceptiu informe a la Conselleria de Benestar Social i esta ens va informar que un dels menors presenta problemes de comportament greus que requerixen per a la seua atenció un centre específic de protecció en el qual es desenvolupen programes especialitzats per a l'atenció de menors amb problemes de conducta.

Vam poder comprovar que la Conselleria de Benestar Social, inicialment, havia determinat l'ingrés dels dos menors en el mateix centre, però els problemes de conducta d'un d'ells justifiquen la separació dels germans. De la mateixa manera, es comprova que el trasllat del menor a un centre de formació especial és autoritzat per la mare i que, fins i tot ella acompanya el menor, juntament amb el seu educador, al nou centre en el moment de l'ingrés.

Sobre la base de tot el que hem exposat, entenem que la Conselleria de Benestar Social ha actuat correctament en interés del menor i que ha prioritzat el criteri d'adequar la intervenció a les necessitats del menor, al criteri d'intentar no separar els germans, atés

que la permanència dels germans junts es considera inconvenient per a un d'ells, i per això acordarem tancar la queixa.

Finalment, en relació amb el finançament dels centres de protecció de menors, s'obri la queixa núm. 108366, presentada pel president de l'Associació Professional d'Institucions de Menors (APIME), en la qual ens expressa que la Direcció General de Família de la Conselleria de Benestar Social, en la reunió de la Comissió Mixta d'Entitats Titulars de Centres Privats del Sector del Menor, que va tenir lloc el passat 27 d'abril de 2010, se'ls va informar verbalment que enguany s'havia modificat la partida pressupostària de finançament dels concerts, i que passaven de ser finançats a través del capítol IV a ser-ho a través del capítol II del pressupost de la Conselleria de Benestar Social.

L'autor de la queixa manifesta el seu desacord amb la modificació, atés que implica una alteració unilateral dels termes del conveni i no és ajustada a la norma, de manera que genera indefensió jurídica i retard en els pagaments, doncs, segons el seu parer, impedit el pagament anticipat, de manera que vulnera els drets fonamentals, ja que la Constitució prohibeix expressament l'actuació arbitrària de l'Administració.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre l'informe que hem sol·licitat a la Conselleria de Benestar Social.

Per part del Síndic de Greuges s'han tramitat queixes similars referides a les formes de finançament de programes, centres o servicis tant de protecció com de reeducació de menors, i en totes hem recomanat que l'Administració autonòmica utilitze les fórmules de subvenció més apropiades per a l'estabilitat del sector, atés que les entitats subvencionades actuen per delegació de l'Administració per a desenvolupar competències de les quals és titular l'Administració.

5. Tercera edat

Tal com hem informat de manera succinta en l'apartat referit a la situació de la protecció dels drets i llibertats a la Comunitat Valenciana, en el sector de la tercera edat ha causat molta preocupació la notificació realitzada per les entitats que gestionen residències concertades de tercera edat en el sentit que es prorrogaria este concert a partir del 31 d'agost de 2010.

En este sentit, la interessada de la queixa núm. 107193 i d'altres similars ens expressa la seua preocupació perquè els familiars dels centres concertats on estan ingressats els seus familiars han rebut una carta del centre en la qual se'ls comunica que, el passat 21 de juny de 2010, el secretari autonòmic d'Autonomia Personal i Dependència de la Generalitat Valenciana va mantenir una reunió amb les empreses amb places concertades amb la Conselleria de Benestar Social en què se'ls va comunicar la possibilitat que, per motius pressupostaris, no es renovaran a partir del dia 31 d'agost del present any els contractes de concertació de places, en vigor entre estes empreses i la Conselleria des de l'any 2008.

Així mateix, en la carta s'informa els familiars dels dependents atesos en estes residències que el fet de no renovar el concert amb la Conselleria de Benestar Social implicarà a curt termini la impossibilitat de seguir donant-los el servei, ja que els centres es quedaran sense recursos econòmics per a fer-ho, llevat que els cobren el preu privat de la plaça.

Davant esta comunicació, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Benestar Social, la qual ens va indicar el següent:

(...) el compromís del Consell amb l'atenció als majors dependents ha estat i una de les prioritats de la Conselleria de Benestar Social i continuarà sent-ho. I, en esta línia, no només no s'ha produït cap reducció en les ajudes a persones dependents, sinó que, per contra, el pressupost destinat a ells s'ha incrementat enguany en un 22%.

Per això s'estan mantenint els recursos destinats a l'atenció de les persones dependents, tant els que corresponen a les situacions indicades més amunt sobre les quals sol·licita informació, com de totes les altres. Vull reiterar que totes les persones dependents que reben atenció residencial tenen garantit este servei i el nostre objectiu és seguir treballant perquè reben una atenció de qualitat, ja siga en centres propis, concertats o subvencionats.

Hem tingut notícia que, efectivament, s'han prorrogat els concerts entre la Conselleria de Benestar Social i els centres concertats de tercera edat.

No obstant això, en el moment d'elaborar este informe anual, les queixes obertes per este mateix motiu es troben en tràmit, pendent que les persones afectades presenten al·legacions, si escau, a l'informe de la Conselleria de Benestar Social.

Per altra banda, l'autora de la queixa núm. 100186 ens indica que ha sol·licitat una plaça de centre de dia dependent a una entitat local i que, simultàniament, ha sol·licitat la valoració del grau i nivell de dependència de la seua mare.

Així mateix, ens indica que les actuacions dels professionals de l'ajuntament i de la dependència s'entrecreuen i, segons el seu parer, de cap manera esta coordinades, fet que provoca que no se solucione la seua demanda, és a dir, una plaça en un centre de dia pròxim al seu domicili. L'autora de la queixa ens diu que està disposada a pagar la quota que l'ajuntament estableix per a l'ingrés en el centre de dia, encara que el centre no estiga dins de la xarxa de recursos de la Llei de l'autonomia personal i atenció a la dependència, ja que per a ella és prioritari que la seua mare puga assistir a les activitats programades en el centre de dia més proper al seu domicili.

Vam iniciar una investigació sobre l'assumpte i l'autora de la queixa ens va comunicar que li havien assignat plaça a la seua mare en el centre de dia sol·licitat, per la qual cosa acordarem arxivar l'expedient.

Per altra banda, es presenta la queixa núm. 100103 en la qual el ciutadà comunica que, com a usuari del CEAM Pius XII d'Alacant, li ha estat comunicat el tancament del referit centre durant els caps de setmana; que esta comunicació s'ha realitzat a través d'un comunicat posat en el tauler d'anuncis del centre; que el tancament es produiria el cap de setmana següent al del dia de la comunicació, per la qual cosa no tenien temps suficient per a poder organitzar-se i que esta mesura afectava les persones que mengen al centre els caps de setmana, les quals, segons l'interessat, són aproximadament entre setanta i vuitanta.

Vam demanar informació a la Conselleria de Benestar Social i ens va indicar que el problema puntual que va motivar la comunicació va ser resolt i que el CEAM roman obert els caps de setmana entre les 10.00 h i les 20.00 h, i vam tancar la queixa per solució del problema.

6. Prestacions econòmiques

La interessada de la queixa núm. 105419 ens planteja en el seu escrit que la seua situació econòmica és molt complicada, pel fet que no percep cap ingrés, el que ha provocat que al març li notificaren la resolució del contracte de compravenda del seu habitatge per falta de pagament.

La interessada va sol·licitar la prestació econòmica de renda garantida de ciutadania el 18 de febrer de 2010 i la Conselleria de Benestar Social ens va informar que l'1 de juliol de 2010 l'expedient es trobava pendent d'elaboració del Pla d'Intervenció Familiar, requisit previ a la resolució de la prestació econòmica.

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 este cas, el retard de la Conselleria a contestar ha superat el termini legal, tenint en compte que ens trobem davant una prestació econòmica que té la seua finalitat a pal·liar els casos més extrems de desatenció econòmica que pugen experimentar les persones que es veuen afectades per condicions sociolaborals i familiars desfavorables.

Per tant, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que resolguera expressament la sol·licitud presentada per la interessada i que, en situacions com l'analitzada anteriorment, resolguera la sol·licitud de renda garantida de ciutadania en el termini legalment establert en la llei.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar la nostra recomanació i ens va informar que hi ha una proposta per a concedir la prestació amb efectes retroactius des del 14 de març de 2010.

En relació amb esta mateixa prestació, s'ha tramitat la queixa núm. 104646, en la qual l'interessat ens planteja la següent situació:

- Va presentar una sol·licitud de la prestació de la renda garantida de ciutadania el 18/08/2008.

- El 28/05/2009 la Direcció Territorial de Benestar Social corresponent va resoldre favorablement la seua sol·licitud amb efectes retroactius des de l'01/09/2008 i per un període de 12 mesos, és a dir, fins al 31/08/2009 i per un import mensual de 226,13 euros. Esta resolució va ser notificada a l'interessat en data 09/06/2009.

- Les quantitats totals assignades per anualitats van ser 904,52 euros per a l'anualitat de 2008 i 1.809,04 euros per a l'anualitat de 2009, el que fa un total de 2.713,56 euros pel període aprovat de 12 mesos.

- Que la Conselleria de Benestar Social va efectuar els següents pagaments:

17/06/2009	1.809,04 euros	període setembre 2008 abril 2009
17/06/2009.....	226,13 euros	corresponent a maig de 2009
15/07/2009.....	226,13 euros	corresponent a juny de 2009
20/08/2009.....	226,13 euros	corresponent a juliol de 2009.

- Els pagaments realitzats pugen a 2.487,43 euros i queda pendent el pagament corresponent al mes d'agost de 2009 per import de 226,13 euros.

- Per Resolució de la Direcció Territorial de Benestar Social de data 25 de maig de 2010, actuant per delegació de la Consellera de Benestar Social, s'extingix la renda garantida de ciutadania per "tenir ingressos superiors a la quantia màxima de la RGC per a la seua unitat familiar i deixa sense efecte la Resolució de concessió pel període comprès entre juny de 2009 i agost de 2009, i disminuïx la resolució de concessió en la quantitat de 678,39 euros, desafecta el crèdit contret per import de 226,13 euros i requerix a l'interessat el reintegrament a la Conselleria de Benestar Social de la quantitat de 452,26 euros.

- La disposició d'ingressos superiors a la quantia màxima de la RGC es produïx quan l'interessat notifica a l'Ajuntament de València que li han concedit una beca de formació professional en centres i servicis de l'arxiu de la Generalitat, concedida per part de la Conselleria de Cultura i Esport, per un import de 8.333,33 euros per un període total de 7 mesos.

- La beca concedida abasta el període del 21/05/2009 al 21/12/09, per la qual cosa coincideix el període de vigència amb la renda garantida de ciutadania durant els mesos de juny, juliol i agost de 2009.

- La beca concedida per la Conselleria de Cultura i Esport es paga en dos terminis (no per mensualitats) i l'interessat percep el primer termini el 21/10/2009. Per tant, dos mesos després d'haver percebut l'última mensualitat de la renda garantida de ciutadania.

- Amb data 8 de juny de 2010 l'interessat interposa recurs de reposició contra la Resolució de 25 de maig de 2010 de la directora territorial de Benestar Social de València, per la qual es declara l'extinció de la prestació de renda garantida de ciutadania.

- Amb data 7 de juliol de 2010 es dicta, per part de la directora general d'Acció Social i Majors, resolució desestimatòria del recurs de reposició presentat per l'interessat.

Així les coses, en la resolució emesa per esta institució destaquem les següents circumstàncies:

1. Que l'interessat havia sol·licitat la prestació de renda garantida de ciutadania i transcorren més de 9 mesos fins que la Direcció Territorial de Benestar Social resol l'expedient.
2. Que el retard en la resolució no és perquè l'interessat no complisca els requisits legals exigits per a ser titular de la renda garantida de ciutadania si no que és, en tot cas, imputable a la lentitud en la tramitació i resolució per part de la Conselleria de Benestar Social.
3. Que, de fet, se li reconeix el dret a la percepció de la renda garantida de ciutadania amb efectes retroactius des de l'1 de setembre de 2008, primer dia del mes següent a la presentació de la sol·licitud.
4. Que tot i el reconeixement de la situació de necessitat per part de la Conselleria de Benestar Social, el retard en la resolució de l'expedient provoca que el primer pagament de l'ajuda (retroactivitat i mensualitat corresponent) es produïska el 17 de juny de 2009, deu mesos després de presentar la sol·licitud.
5. Que en haver estat reconegut per la Conselleria de Benestar Social el dret a la prestació de la renda garantida de ciutadania per un període de 12 mesos i haver estat concedida una beca de formació professional en centres i servicis de l'arxiu de la Generalitat per part de la Conselleria de Cultura i Esport per set mesos, es produïx una coincidència de tres mesos en els quals l'interessat podria tenir dret a ambdues prestacions econòmiques.
6. Que la Conselleria de Benestar Social, en aplicació de l'art. 20 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, computa com a ingrés la percepció de la beca de formació i l'extingix i la reduïx estes tres mensualitats, i també demana a l'interessat que pague les quantitats percebudes indegudament.
7. Que la Conselleria de Cultura i Esport efectua el primer pagament de la beca de formació adjudicada a l'interessat dos mesos després de l'últim pagament realitzat per la Conselleria de Benestar Social en concepte de renda garantida de ciutadania.

Atenent a tot el que hem exposat, vam fer les següents recomanacions a la Conselleria de Benestar Social:

- Que revise el procediment establert legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania i dote amb els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

- Que valore la conveniència d'instruir d'ofici el corresponent expedient de responsabilitat patrimonial a fi de determinar la concurrència o no dels pressupostos necessaris per a reconèixer l'existència de responsabilitat patrimonial de l'Administració, d'acord amb l'art. 106.2 de la Constitució espanyola, amb l'objectiu de rescabalar, si escau, els danys ocasionats a l'autor de la queixa.

En el moment de redactar este informe anual estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social sobre si accepta o no les nostres recomanacions.

Finalment, com ja hem avançat en l'apartat del present informe anual relatiu a les “queixes iniciades d'ofici”, l'important nombre de queixes presentades per la ciutadania respecte de la tramitació i resolució de la prestació econòmica de renda garantida de ciutadania ha provocat que el Síndic de Greuges iniciara el 18 de novembre de 2010 una investigació d'ofici, i ha requerit a la Conselleria de Benestar Social la següent informació:

- Sol·licituds presentades en cadascuna de les províncies de la Comunitat Valenciana durant els exercicis 2008, 2009 i 2010.
- Sol·licituds resoltes, diferenciant any i província, d'acord amb el punt anterior.
- Amb data actual, nombre de sol·licituds pendents de resolució (amb proposta favorable) amb indicació del motiu, any de presentació i província.
- Amb data actual, nombre de sol·licituds pendents de renovació (amb proposta favorable), amb indicació del motiu, la data en què li haguera correspost la renovació i província.
- Pressupost assignat a cadascuna de les direccions territorials de la Conselleria de Benestar Social com també a les entitats col·laboradores, per a la resolució de sol·licituds de renda garantida de ciutadania, tot indicant la situació actual quant a disponible en cadascuna.

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació per part de la Conselleria de Benestar Social.

b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

1. Introducció

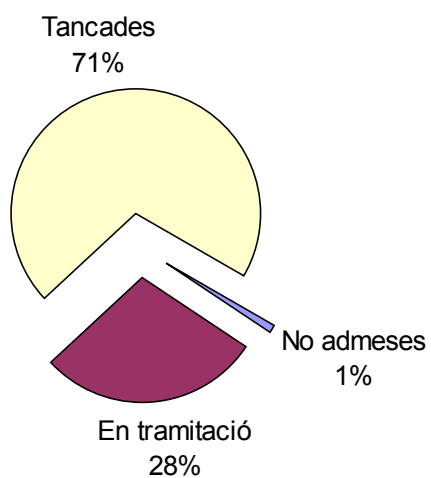
En matèria d'atenció sociosanitària, les persones afectades van plantejar davant esta institució un total de 1.541 queixes.

Quant a l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims tres anys ha estat la següent: 1.864 queixes en 2008, 948 queixes en 2009 i, finalment, 1.541 en 2010.

2. Atenció sociosanitària en xifres

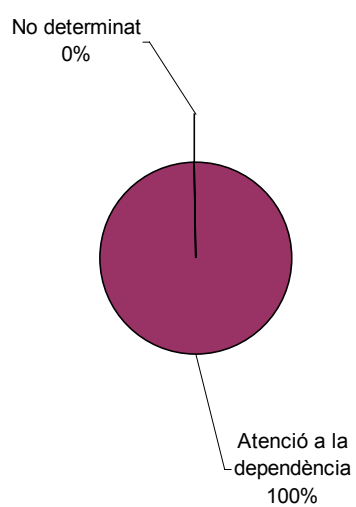
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	17
En tramitació	438
Tancades	1086
♦ Per solució	114
♦ Se solucionarà	54
♦ Actuació administrativa correcta	25
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	893
• Acceptades	614
• No acceptades	279
Total queixes	1541



2.2 Anàlisi qualitativa

No determinat	2
Atenció a la dependència	1539
Total Àrea d'Atenció Sociosanitària	1541



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 qual estableix el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents, i 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 desenvolupament, 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; no obstant això, una vegada complits quatre 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, de manera que en el 2010 van representar un percentatge del 16,21 % de les queixes totals tramitades.

Així, com a representació de les queixes tramitades per demora en l'aplicació de la Llei, al gener de 2010 va tenir entrada en esta institució un escrit de queixa núm. 100150, en el qual substancialment ens manifestava que al febrer de 2008 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.

La persona autora de la queixa ens informava que, a pesar del temps transcorregut, la seua filla havia estat valorada, però no se li havia elaborat el programa individual d'atenció.

Després de rebre informe referent a Conselleria de Benestar Social en què se'ns informava que estaven pendants d'elaborar la proposta del programa individual d'atenció de la interessada, que seria remesa al Servei Municipal d'Atenció a la Dependència

(SMAD) corresponent, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació, resolguera l'expedient de referència, i reconeguera i atorgara les prestacions que, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció, correspongueren.

La Conselleria de Benestar Social ens va remetre una contestació en què acceptava la recomanació formulada per esta institució.

Per altra banda, així mateix, al llarg de l'any 2010, 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 prestacions reconegudes i amb la falta de resolució dels expedients de les persones ja mortes; estos problemes han motivat la nostra intervenció, en el sentit que més endavant exposem.

En relació amb les queixes relacionades amb les incompatibilitats en els recursos del sistema, és l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social de 5 de desembre de 2007, la qual regula els requisits i 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, i estableix el sistema de compatibilitats/incompatibilitats entre ajudes i/o prestacions.

Ja en la nostra queixa d'ofici núm. 21/2007 (núm. de queixa general 071406), realitzada a l'octubre de 2007, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que flexibilitzara el règim de compatibilitats o que, com a mínim, establira una clàusula residual que ho permetera.

Doncs bé, com a exemple d'esta falta de flexibilització en les compatibilitats, exposem la tramitació de la queixa núm. 100482.

En el seu escrit inicial de queixa, la persona 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, el recurs reconegut en la resolució del programa individualitzat d'atenció, que és el de centre d'atenció diürna, ja el gaudia abans de la sol·licitud d'ajudes de la Llei de dependència, però el considerava insuficient, ja que el seu horari és de 9.00 h a 17.00 h, i la seua era filla atesa durant la resta de la jornada i els períodes vacacionals en el domicili familiar pel seu pare i tutor legal.

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 una resolució referent a això en què recomanàvem a la Conselleria que modificara l'Ordre de 5 de desembre de 2007 i hi establira una clàusula que flexibilitzara el règim de compatibilitats i incompatibilitats, com també que preveguera la possibilitat que els centres de dia, en determinats supòsits, pogueren coexistir amb ajudes en l'entorn

familiar o per a curadors no professionals i s'aplicara esta clàusula al cas objectiu de la present queixa.

Esta recomanació va obtenir resposta per part de la Conselleria de Benestar Social, que no la va acceptar sobre la base que les incompatibilitats entre els recursos estan recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007 i argumentava que és la mateixa Llei 39/2006 la que estableix en l'article 14 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; és per això que solem recomanar a la Conselleria de Benestar Social, des de fa tres anys, que flexibilitze les incompatibilitats entre els recursos, cosa que implica estudiar detalladament cada cas en particular.

Per altra banda, una qüestió que ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes al llarg de l'exercici 2010 és la de les resolucions de programa individual d'atenció en les quals el recurs assignat a la persona depenent és reconegut des de la data de la resolució i no des de l'endemà de presentar la sol·licitud. Per tant, no es reconeix la retroactivitat en els seus efectes com estableix, sense cap dubte, la disposició final primera de la Llei 39/2006, en el seu apartat 2.

En este sentit, exposem com a mostra d'això una queixa que va tenir entrada en esta institució, en la qual una ciutadana manifestava que al novembre de 2007 havia sol·licitat per a la seua mare el reconeixement de la seua 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.

Esta institució va admetre a tràmit esta queixa núm. 101977 i vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social un informe referent a això.

En l'informe de Conselleria se'ns informava que la data d'efectes en la qual es reconeixia la prestació econòmica en la resolució del programa individual d'atenció havia estat determinada en aplicació dels criteris establits en el Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, vam requerir a la Conselleria de Benestar Social que 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 la sol·licitant de les ajudes de la dependència havia nascut amb la síndrome de Proteus en diverses parts del seu cos, sobretot en les extremitats, i per això li havien hagut d'amputar ambdós peus per a posar-li pròtesis que li facilitaren la mobilitat. Tot això, abans de la seua sol·licitud d'ajudes de la dependència.

Així mateix, tenia reconegut un grau de discapacitat del 65% des de 1999 i presentava mobilitat reduïda amb impossibilitat d'utilització de transport públic, la qual cosa comportava cures realment extremes que requerixen atenció a temps complet, que fins a la data estan realitzant els seus pares en qualitat de curadors, per això es va recomanar 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 presentar la sol·licitud.

La Conselleria de Benestar Social ens va remetre una contestació en què deia que no acceptava modificar el criteri aplicat per al reconeixement d'efectes de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals o prestació econòmica vinculada al servei.

No obstant això, esta institució no compartix el criteri aplicat per Conselleria de Benestar Social, que assumix l'excepcionalitat arreglada en l'article 10.4 del Decret 171/2007, com a norma, en els casos en els quals la prestació vinculada és la de cures en l'entorn familiar.

Així mateix, van tenir entrada en esta institució durant 2010 queixes en les quals se sol·licitava, alhora, el reconeixement dels efectes retroactius de la prestació reconeguda i la compatibilitat entre els distints recursos del sistema.

Com a exemple d'això, va tenir entrada en esta institució un escrit en el qual la ciutadana, substancialment, manifestava que, al juny de 2007 havia sol·licitat el reconeixement de la situació de dependència del seu fill, se li havia reconegut la prestació associada al pagament del centre de dia al qual acudia el seu fill abans de la seua sol·licitud d'ajudes, però sense efecte des de l'endemà de la sol·licitud, i que no se li havia concedit la prestació per curador no professional perquè era incompatible amb l'assistència al centre de dia esmentat.

Una vegada admés a tràmit l'escrit, se li va assignar el número de queixa 104781 i es va sol·licitar un informe sobre això a la Conselleria de Benestar Social.

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 i que la data d'efecte reconeguda a la prestació econòmica en la resolució del programa individual d'atenció s'havia determinat tot aplicant els criteris establits en el Decret 171/2007 del Consell, esta institució va emetre una resolució sobre això i va recomanar a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació i d'ofici, reconeguera les ajudes i prestacions des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud i, així mateix, que modificara l'Ordre de 5 de desembre de 2007, i que hi establira una clàusula que flexibilitzara el règim de compatibilitats i d'incompatibilitats, tot preveient la possibilitat que els centres de dia, en determinats supòsits, puguen coexistir amb ajudes en l'entorn familiar o per a curadors no professionals i que s'aplicara esta clàusula al cas objectiu de la present queixa.

A esta recomanació, la Conselleria de Benestar Social ens va remetre una contestació en què no acceptava preveure la modificació del criteri emprat per a aplicar la compatibilitat entre els distints recursos del sistema, com també l'utilitzat per a establir la data d'efecte de la prestació reconeguda.

Un altre aspecte d'especial rellevància quant a l'aplicació de la Llei de la dependència es referix a la resolució, per part de Conselleria de Benestar Social, dels expedients de les persones mortes.

Així, va tenir entrada en la nostra institució l'escrit de queixa núm. 105518, en el qual una ciutadana ens informava que, amb data 28 de maig de 2007, havia presentat sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema per al seu marit, que va morir al novembre de 2008, i havia estat valorat, però sense que se li hagueren concedit les prestacions corresponents.

Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social ens va comunicar que, respecte dels drets que han de ser reconeguts a les persones que han mort, la Comunitat Valenciana estava esperant que en una pròxima reunió del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència es fixara un criteri comú, homogeni i uniforme per a totes les comunitats autònomes.

D'este informe vam donar trasllat a la interessada a fi que poguera presentar les seues al·legacions i, posteriorment, vam emetre una resolució referent a això en la qual recomanàrem a la Conselleria de Benestar Social que, al més aviat possible, resolguera l'expedient a què es referix la present resolució i que 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 familiars i possibles drethavents a fi que exerciren el que al seu dret convinguera.

La Conselleria de Benestar Social ens va tornar a reiterar que esqueia pronunciar-se sobre les recomanacions formulades per esta institució respecte dels drets que han de ser reconeguts a les persones que ja han mort, ja que la Comunitat Valenciana està a l'espera de l'esmentada reunió del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

No obstant això, el nostre criteri és que no existix una norma estatal, ni autonòmica, ni tan sols un acord d'este Consell que aconselle canviar el sentit de la recomanació emesa per esta institució, màximament quan ha transcorregut més d'un any des del primer escrit de la Conselleria de Benestar Social en el qual se'ns informava d'una "pròxima" reunió d'este Consell territorial; esta institució no té constància que esta reunió s'haja produït, així com de cap acord adoptat per este Consell territorial sobre l'assumpte plantejat.

Atenent a tot el que acabem d'exposar, igual que en anys anteriors esta institució continua considerant necessari incrementar els esforços per part de la Conselleria de Benestar Social quant a la tramitació i el pagament de les prestacions corresponents a

les persones sol·licitants de la Llei de dependència. Així mateix considera que hi ha moltes persones en situació de dependència que, en alguns casos, després d'esperar fins i tot més de tres anys encara no han començat a percebre les prestacions o ajudes corresponents.

VIII. OCUPACIÓ PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2010 han entrat en esta institució un total de 213 queixes relatives a l'ocupació pública.

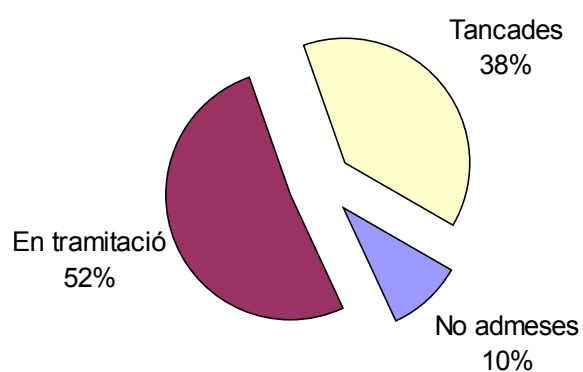
Este nombre és el més elevat dels últims anys. L'evolució de les queixes d'esta matèria ha sigut la següent: en 2007 un total de 186 queixes, en 2008 se'n van presentar 151 i l'any passat 125.

Com en darrers anys, estudiarem el dret a l'accés a l'ocupació pública, els drets nascuts al si d'una relació d'ocupació pública i, per acabar, 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

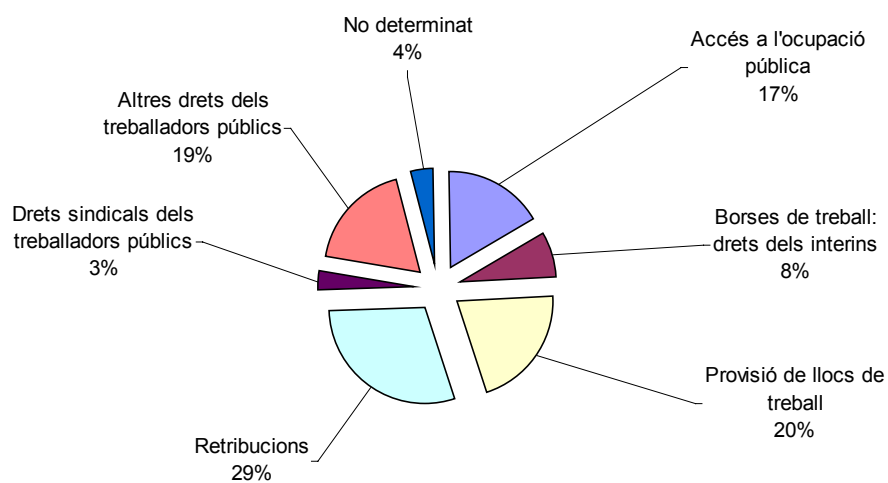
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	21
En tramitació	110
Tancades	82
♦ Per solució	4
♦ Se solucionarà	11
♦ Actuació administrativa correcta	32
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	35
• Acceptades	34
• No acceptades	1
Total queixes	213



2.2 Anàlisi qualitativa

Accés a l'ocupació pública	36
Borses de treball: drets dels interins	16
Provisió de llocs de treball	43
Retribucions	63
Drets sindicals dels treballadors públics	7
Altres drets dels treballadors públics	40
No determinat	8
TOTAL	213



3. Accés a l'ocupació pública

En este apartat s'estudien les queixes en les quals els autors discrepen de les decisions de les administracions públiques en relació amb l'accés a un lloc de treball en el sector públic.

En este apartat destaquem la queixa núm. 100072, en la qual l'autora mostrava la seua disconformitat amb un procés de contractació. Manifestava que al mes de desembre de 2009 va rebre una telefonada procedent de l'oficina del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVOF), situada al carrer Isabel la Catòlica, 1-3 d'Alacant, mitjançant la qual la van informar d'una oferta de treball per a la Biblioteca-Fonoteca de l'organisme Ciutat de la Llum, SAU.

Com estava interessada en aquell lloc de treball, va enviar el currículum, tal com li van demanar. No obstant això, com no va rebre cap altra comunicació, va posar-se en contacte telefònicament amb l'oficina esmentada i li van dir que el lloc estava ocupat i que, segons sembla, l'empresa contractant havia descartat la seua demanda a causa de l'edat, el que podria anar en contra del principi d'igualtat, constitucionalment reconegut.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual, a través del director general del SERVOF, ens va comunicar, entre altres qüestions, la informació següent:

(...) El protocol de gestió acordat amb l'empresa va consistir en la modalitat denominada "remissió a l'empresa per correu electrònic dels currículums de les persones preseleccionades, d'acord amb el perfil sol·licitat, una vegada comprovada l'adequació i la disponibilitat dels candidats". En este protocol l'empresa decidix, atesos els currículums enviats, citar les persones demandants que considere més adequades.

D'acord amb la documentació que consta en l'expedient, l'empresa va comunicar, en el document oficial establert a l'efecte, els resultats assignats als sets demandants que van enviar el currículum per iniciació del centre SERVOF, amb el resultat que un dels demandants va ser contractat. I respecte del resultat de la Sra. (...), apareix amb el codi 25, un codi que en la taula de valors establida a l'efecte correspon a "rebutjat per altres causes".

Finalment, hem de manifestar que, en tot el procés de gestió de l'oferta, el SERVOF no ha aplicat cap criteri que pugui resultar contrari al principi d'igualtat i impedisca l'accés dels ciutadans en condicions d'igualtat als llocs de treball.

Després de donar trasllat de l'informe esmentat a l'autora de la queixa, atès que no va presentar cap escrit d'al·legacions i una vegada analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, no vam observar una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa vam donar per conclosa la nostra intervenció.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

La problemàtica amb les denominades borses de treball de les administracions públiques que afecten el personal interí, igual que els darrers anys, ha sigut objecte d'estudi durant l'exercici present; com a exemple en destaquem la queixa núm. 100472, que es referia a la borsa de treball de l'escola oficial d'idiomes.

L'autora de la queixa manifestava que era de nacionalitat italiana, resident a Alacant des del novembre de 2001, "(...) amb el títol de Llicenciatura en Filologia Alemanya (títol homologat), amb CAP en llengües estrangeres (Universitat d'Alacant) i certificat d'aptitud en castellà i valencià (document atorgat per la Conselleria d'Educació després d'haver passat una prova obligatòria abans de presentar-me a l'oposició de 2005)".

També manifestava que des del 2006 estava presentant-se a les oposicions de professors de l'escola oficial d'idiomes (EOI). No havia sigut admesa en les borses de treball d'interins. Assenyalava que, al setembre de 2009, es van produir dues vacants (a Elx i Alacant) en l'EOI, per la qual cosa, i com sabia que la borsa d'italià estava esgotada (i per consell de l'inspector d'educació), es va dirigir a la Direcció General de Personal. No va obtenir resposta expressa.

Per altra banda, assenyalava que, al novembre de 2009, va eixir la borsa de treball d'interins de l'EOI, en la qual s'exigia el títol de Filologia Italiana o Traducció en italià: "no hi puc participar perquè tinc Filologia Alemanya, encara que haja passat dues oposicions d'italià en altres comunitats autònomes i haja treballat un any com a professora d'italià a Cartagena", i afegix que:

a Alacant la plaça es queda sense cobrir fins al gener (...) a Elx la plaça va ser coberta a l'octubre i al novembre. Vaig telefonar a la Conselleria per queixar-me que la borsa estava esgotada; em van informar que esta persona havia sigut exclosa d'una "antiga borsa d'italià per mèrits", però per normes de la Conselleria estes persones, en casos excepcionals, poden ser requerides per a cobrir vacants ¡jo, que em vaig presentar a l'oposició, no! !Desaparec de qualsevol llista!

L'autora de la queixa finalitza l'escrit assenyalant que:

«en 2010, encara no ha eixit oposició, però si guanye una plaça i aprobe "solament", em veuré en una llista no preferent, després dels companys que fa 3 anys que hi van ser admesos (amb mèrits iguals o inferiors als meus) en una borsa d'italià i que no estan ni tan sols obligats a fer oposicions en l'especialitat que estan impartint a la Comunitat».

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Educació, la qual, a través de la Direcció General de Personal, ens comunicava, entre altres qüestions, la informació següent:

Un vegada consultada la base de dades de personal docent li comuniquem que la situació de la Sra. (...) és esta:

Es troba inscrita en la borsa d'interins del cos de professors de secundària de l'especialitat 212-alemany. En data 12/05/2010, la seua situació en la borsa és activa i està a l'espera de ser seleccionada amb 8 aspirants per davant en les tres províncies.

També es troba inscrita en la borsa d'interins del cos de professors de l'escola oficial d'idiomes en l'especialitat 401-alemany. A data 12/05/2010, la seua situació en la borsa és activa i està a l'espera de ser seleccionada amb 22 aspirants a Alacant, i 24 aspirants a Castelló i València.

No es troba inscrita en la borsa de treball de professors de l'escola oficial d'idiomes de l'especialitat 412-italià. No obstant això, per Resolució de 3 de novembre de 2009 es va convocar borsa de treball d'esta especialitat per a dur a terme la substitució del personal per al curs 2009-2010 i la Sra. (...) no va participar en el procediment. Els requisits establits en la convocatòria eren:

- Tenir la nacionalitat espanyola o ser nacional de qualsevol dels estats membres de la Unió Europea, o cònjuge, sense importar la nacionalitat, d'un ciutadà espanyol o d'un nacional d'altres estats membres de la Unió Europea, sempre que no estiguen separats de dret i els seus descendents siguen menors de 21 anys o majors d'esta edat dependents, o nacional d'algun estat, en el qual siga d'aplicació els tractats internacionals duts a terme per la Unió Europea i ratificats per Espanya i en què siga d'aplicació la lliure circulació de treballadors i la norma que es dictamine per a la seua incorporació a l'ordenament jurídic espanyol.
- Estar en possessió d'alguna de les titulacions específiques, és a dir, Filologia Italiana o Traducció i Interpretació (italià).
- Haver complit els 16 anys i no excedir l'edat establida per a la jubilació.
- No tenir cap malaltia ni estar afectat/da per una limitació física o psíquica que siga incompatible amb l'exercici de la docència.
- No haver sigut separat per expedient disciplinari del servici de qualsevol de les administracions públiques, ni trobar-se inhabilitat per a l'exercici de les funcions públiques.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa amb l'objectiu que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions.

No constava cap escrit d'al·legacions i, una vegada analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, no hi observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació.

5. Drets derivats d'una relació d'ocupació pública: retard en l'abonament de conceptes retributius

Un important nombre de secretaris/àries dels jutjats de pau de la Comunitat Valenciana denunciaven que la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques incomplia l'abonament trimestral de la indemnització que els correspon percebre com a part integrant de les retribucions que els pertanyen, com també la reactualització de l'esmentat concepte retributiu.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, la qual ens comunicava que, amb càrrec al pressupost del capítol II de la Direcció General de Justícia i Menor, i una vegada efectuat l'estudi sobre les prioritats del pagament, s'havia cregut necessari atendre, en primer lloc, altres necessitats de caràcter ineludible, ja que les quantitats que es deuen als secretaris dels jutjats de pau de menys de 7.000 habitants ho són en concepte d'indemnització i no de sou o salari. Estes quantitats serien ateses, dins de les disponibilitats pressupostàries, al llarg de l'any 2010.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre en els termes que a continuació exposem.

Amb caràcter previ, des d'esta institució vam destacar l'esforç, com també la voluntat manifestada per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques d'afrontar el pagament de les quantitats que es deuen als secretaris dels jutjats de pau.

Ara bé, una vegada tingut en compte això, vam considerar que calia analitzar quina era la naturalesa jurídica de les quantitats que es deuen, és a dir, veure si ens trobem davant la reclamació d'una indemnització sense més o si, per contra, la indemnització esmentada no és això, sinó que la quantitat que es deu té naturalesa de caràcter retributiu.

Per a respondre a la qüestió anterior, cal aténir-se a la norma que va establir el pagament de la quantitat reclamada per l'autora de la queixa, és a dir, la Llei 42/2006, de 28 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2007, que, en la seua disposició addicional cinquanta-sisena, preveu els mòduls per a la compensació econòmica per l'actuació de jutges de pau i secretaris de jutjats de pau de localitats de menys de 7.000 habitants, nomenats segons el que es va disposar en l'article 101 de la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, els quals percebran les retribucions anuals d'acord amb el nombre d'habitants de dret del municipi i que es pagaran per períodes trimestrals.

Per tant, no ens trobem davant la reclamació d'una indemnització, sinó davant la reclamació de quantitats econòmiques que conformen la massa retributiva salarial dels secretaris de jutjats de pau de menys de 7.000 habitants.

Si això és cert, atés el caràcter preferent que tenen les despeses de personal, l'abonament de la quantitat esmentada hauria d'efectuar-se dins del termini legalment establert, sense demores o dilacions indegudes.

No obstant això, i en el supòsit que la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques mantinga que no es tracta d'una retribució sinó d'una indemnització lligada a despeses previstes en el capítol II, entenem que en este cas hauria d'aténir-se a allò establert en l'art. 43 del Decret legislatiu de 26 juny de 1991, del Consell de la Generalitat Valenciana, a través del qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, que disposa:

El pagament de les obligacions econòmiques de la Generalitat Valenciana i les seues entitats autònomes, regulat en l'article 16 d'esta Llei, s'efectuarà dins del termini dels dos mesos següents a la data de naixement de l'obligació. Si el pagament es retardara més enllà del compliment del termini de dos mesos, haurà d'abonar-se al creditor, a partir de l'endemà, l'interés legal dels diners incrementat o minorat d'acord amb el que dispose la legislació aplicable en cada cas (...).

D'acord amb això, recomanarem a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, al més aviat possible, satisfereix les quantitats que es deuen als secretaris i les secretàries dels jutjats de pau.

6. Provisió de llocs de treball: comissions de servici en la Conselleria d'Educació

Els llocs de treball de naturalesa funcional es proveiran de manera ordinària per convocatòria pública, a través dels sistemes de concurs o de lliure designació, d'acord amb el que figure en la relació de llocs de treball. No obstant això, hi ha altres sistemes de provisió de llocs com és la comissió de servicis; en este sentit, en l'àmbit de l'Administració educativa durant el 2010 han arribat un important nombre de queixes sobre esta matèria, en les quals es manifestava el que següeix:

- Que, a través de la Resolució de 19/04/2010 (DOCV de 23/04/2010) s'anuncia la convocatòria d'adjudicacions de llocs de treball en comissió de servicis per al curs 2010-11 dels cossos de mestres, professors de secundària, professors tècnics de formació professional i professorat d'ensenyaments en règim especial i de formació de persones adultes.
- Que, les comissions de servicis es concediran, a petició de l'interessat, en els casos de concurrència de circumstàncies mèdiques o socials.
- Que, el 19/07/2010, es van fer públics els llistats provisionals, i es va concedir un termini de 2 dies per a presentar-hi reclamacions; que únicament podien fer-se de manera telemàtica i el programa informàtic que fa servir la Conselleria d'Educació solament permet dur a terme la reclamació amb 255 caràcters, cosa que fa molt difícil explicar la reclamació.
- Que, el 23/07/2010, es van fer públics els llistats definitius d'adjudicació de places en comissió de servicis. En este sentit, al·legava la rapidesa en la resolució de les reclamacions i la falta de motivació de les desestimacions.
- Considerava que hi havia hagut arbitrarietat en la concessió de les comissions de servicis i, en el seu cas, falta de motivació en la resolució denegatòria.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Educació, la qual, a través de la Direcció General de Personal, ens va comunicar entre altres qüestions el que següeix:

Anualment es convoca el procediment per a la provisió de llocs de treball a través de comissió de servicis.

En la convocatòria esmentada s'establix que la concessió tindrà lloc amb la prèvia avaluació i valoració de les causes mèdiques i socials invocades pels sol·licitants, amb especial consideració a les causes afectades per salut laboral.

L'adjudicació de llocs es resol tenint en compte els punts següents:

- els llocs disponibles i les peticions efectuades pels sol·licitants;
- i l'organització del sistema educatiu (la proporcionalitat entre el professorat, l'estabilitat del sistema educatiu, etc.).

L'examen i la ponderació de les circumstàncies descrites determinen l'atorgament d'un determinat nombre de comissions de servicis, ja que la concessió no constituïx un dret absolut per al docent, que té com a via ordinària per a ocupar un lloc de treball l'oposició i el concurs de trasllats. Estos s'han de conjugar en interès general del sistema educatiu”.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre en els termes que exposem a continuació.

Com assenyala la Resolució de 19/04/2010, de convocatòria d'adjudicacions de llocs de treball en comissió de servicis per al curs 2010-11: “la mobilitat del professorat en nivells no universitaris es regix pel sistema de concurs de trasllat”, i afegix que “no obstant això, és possible que, excepcionalment, per consideració a situacions personals especials i com a forma de provisió extraordinària, puguen concedir-se, amb caràcter anual, comissions de servicis a petició de l'interessat”.

El preàmbul de la convocatòria assenyala la normativa estatal i autonòmica per la qual es regirà esta convocatòria.

Primerament, es referix al text refós de la Llei de la funció pública valenciana d'octubre de 1995 (actualment derogada per la Llei d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana de 2010). La llei esmentada assenyalava en el seu art. 20 que la comissió de servicis és una manera temporal de cobertura de llocs de treball (en els mateixos termes ho fa l'actual art. 104).

La durada temporal citada és imperativa, de manera que el Jutjat Contenciós Administratiu de València, en la Sentència de 23 de juliol de 2003, va declarar la il·legalitat de les comissions de servicis superiors a dos anys i va requerir que, la que aleshores es denominava Direcció General de Funció Pública, en duguera a terme la seua finalització. No podem oblidar la complexitat de la regulació dels sistemes de selecció de personal docent, com també la seua provisió de llocs.

A més, un segon aspecte que ha de tenir-se en compte és el principi de coordinació de les administracions educatives autonòmiques amb l'estatal en matèria de personal docent; per això, l'art. 1 del RD 2112/1998, de 2 d'octubre (esmentat de forma expressa en el preàmbul de la convocatòria, encara que està derogat des del 31/10/2010), pel qual es regulaven els concursos de trasllats en l'àmbit nacional per a la provisió de places corresponents als cossos docents, estableix:

Les administracions públiques educatives competents convocaran concursos de trasllats d'àmbit nacional cada dos anys per a la provisió de places corresponents als cossos docents.

Estos concursos es duran a terme coordinadament, de manera que els interessats puguin participar en tots amb un únic acte i que de la resolució d'estos no es puga obtenir només que una única destinació en un mateix cos.

Les convocatòries es publicaran íntegres en els butlletins o diaris oficials de les comunitats autònomes que les convoquen. Un extracte d'estes s'inserirà en el *Butlletí Oficial de l'Estat*.

Per tant, en conclusió podem dir que:

- L'Administració valenciana tenia competències, i en té, per a convocar els processos de selecció de personal docent per a la cobertura de vacants.

- L'Administració valenciana tenia competències, i en té, per a convocar processos de provisió de llocs de treballs en els cursos escolars en els quals no es duguen a terme concursos d'àmbit estatal i, en tot cas, cada dos anys.

Respecte de la provisió de llocs de treball, la normativa vigent preveu com a supòsits de provisió de llocs el concurs, i assenyala que és el procediment normal de provisió de llocs, com també altres procediments de provisió de llocs.

Ara bé, a diferència del concurs, els altres procediments de provisió de llocs docents no estan previstos en la Llei orgànica 6/2006. La comissió de servicis, la mobilitat per qüestió de violència de gènere i el reingrés o la reincorporació a l'activitat docent no són sinó la adaptació a l'àmbit docent d'una sèrie de mecanismes ja coneguts en la normativa general de la funció pública.

Sobre això convé recordar que l'article 2.3 de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, disposa que el personal docent "(...) es regirà per la legislació específica dictada per l'Estat i per les comunitats autònomes en l'àmbit de les seues respectives competències i pel que s'ha previst en l'estatut esmentat, excepte el capítol II del títol III, amb l'excepció de l'article 20, i els articles 22.3, 24 i 84".

De l'esmentada regulació es desprén el "caràcter extraordinari i excepcional que constituïx este altre sistema de provisió de llocs denominat comissió de servicis"; d'esta manera ho ha declarat la jurisprudència i el Consell d'Estat en el Dictamen 2118/2010 quan afirma que "la comissió de servicis no ha de convertir-se en una alternativa habitual al procediment normal de provisió de places per mitjà de concurs".

Per tant, no és admissible acudir assíduament a la comissió de servicis com a manera "habitual" de provisió de llocs de treball i menys encara a través de convocatòria pública "anual" (a més de la convocatòria esmentada de 19/04/2010 podem fer referència, entre d'altres, a les de 31/05/2005, 30/5/2003, 3/06/2001 i 4/06/200), perquè el mecanisme esmentat de provisió de places desvirtua el procediment normal de

provisió; és a dir que cal evitar que la provisió de places mitjançant comissions de servicis —que normalment ha de ser extraordinària— desplaci el procediment general del concurs.

El principi innegable d'estabilitat en l'ocupació, també en la pública, abona el que hem exposat anteriorment. Però, a més, es beneficia el destinatari del dret a l'educació (art. 27 de la Constitució) pel que fa a la continuïtat de la persona que la impartix i també de l'Administració educativa quant a evitar processos "selectius" més o menys periòdics i els corresponents nomenaments, cessaments i altes/baixes en nòmina.

Sobre la base de les consideracions anteriors recomanarem a la Conselleria d'Educació que limitara, des del principi, els supòsits de provisió de places per mitjà de comissió de servicis, i això tant pel que fa l'oferta de places que cal proveir mitjançant comissió de servicis, que no haurien d'activar-se fins que no es resolga prèviament el mecanisme de provisió de places pel sistema ordinari del concurs, com també quant a les situacions que cal valorar o ponderar per a adjudicar les places que s'han de proveir a través de comissió de servicis.

Finalment, quant al concurs de trasllats per a psicòlegs clínics, objectiu de la queixa núm. 081688, la Conselleria de Sanitat no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, en primer lloc, s'oferisquen les vacants existents per a proveir-les a través de concurs per part del personal que tinga la plaça en propietat, és a dir, perquè siguin cobertes pels recursos humans existents, i aquelles que no puguin ser cobertes amb els efectius de personal existents siguin les que, si escau, puguin oferir-se en l'oferta d'ocupació pública.

Per acabar, pel que fa a la reclassificació dels llocs de treball d'enginyers tècnics forestals i agents mediambientals, objectiu de la queixa núm. 081514, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge no va acceptar la nostra recomanació sobre que, dins les seues competències i amb la prèvia i necessària negociació sindical, s'inicié l'expedient de reclassificació dels llocs de treball i que es done cabuda als principis d'igualtat, mèrit i capacitat que regixen la potestat d'autoorganització de l'Administració que, tot i que discrecional, no queda exempta de control jurisdiccional.

7. L'assetjament laboral *mobbing*

Enguany hem tramitat diverses queixes en relació amb episodis de *mobbing* o assetjament laboral.

A tall d'exemple, la queixa núm. 102834, en la qual l'autora, auxiliar de gestió, denunciava l'assetjament laboral i l'abús de poder que estava suportant com a conseqüència de l'actitud del director de l'IES on prestava servicis.

Este assetjament laboral va ser comunicat i va ser denunciat davant el Comitè de Riscos Professionals, el qual li va manifestar que era obligació del director territorial

d'educació comunicar al comitè esmentat la seua situació de presumpte assetjament psicològic i que no ho va fer, la qual cosa constituïx una presumpta ocultació de document públic.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Educació, la qual ens va remetre un informe que incloïa les actuacions dutes a terme en la queixa que ens ocupa.

La informació rebuda de la Conselleria d'Educació va ser traslladada a la promotora de la queixa, la qual, a més d'incidir en els fets inicialment denunciats, manifestava les seqüeles que la situació esmentada li ha generat.

Arribats a este punt, vam resoldre el present expedient de queixa atenent a les següents consideracions.

I, en este sentit, cal assenyalar que l'objectiu de la queixa no pot ser un altre que l'assetjament laboral denunciat per la promotora de la queixa i la conducta administrativa duta a terme per la Conselleria d'Educació a l'hora de resoldre la denúncia d'assetjament laboral que es va formular davant esta.

Una vegada dit això, igualment hem d'afirmar que, en principi, no hem advertit que davant les denúncies d'assetjament laboral presentades per la promotora de la queixa l'Administració autonòmica no haja posat en marxa els mecanismes legalment establits per a depurar, si n'hi ha, les possibles responsabilitats.

No obstant això, cal assenyalar que l'Estatut de l'Empleat Públic constituïx una mesura de protecció per a evitar les situacions d'assetjament cada volta més habituals.

Les persones que duguen a terme qualsevol tipus d'actuacions tipificades com a assetjament laboral o *mobbing* seran separades del servei i també podran ser acomiadades, tal com es desprén de la regulació. Tenint en compte l'estudi sobre *mobbing* en l'Administració pública, el sector públic és un ambient molt propici perquè es generen situacions d'assetjament laboral. Això és a causa de la manera com s'organitzen els organismes públics, reglamentada a l'excés, amb uns paradigmes de regulació organitzativa obsolets i una importància de la jerarquia i del poder per damunt de l'eficàcia i de la productivitat.

Amb les reformes que s'establixen en l'Estatut de l'Empleat Públic es pretén evitar que situacions d'abús de poder, discriminació o assetjament laboral es perpetuen en el temps gràcies a l'existència de buits legals que pogueren afavorir la impunitat de l'assetjador en lloc d'ajudar la víctima; i, per tant, les víctimes d'assetjament poden denunciar la situació i l'assetjador pot ser sancionat amb una falta molt greu recollida en les mesures disciplinaries i exposar-se a ser apartat del seu lloc de treball i també a ser acomiadat, sense perjudici, si escau, de la responsabilitat penal en la qual poguera haver-se incorregut; ja que este tipus de conductes esmentades el legislador ha decidit combatre-les i retraure-les també penalment.

Per altra banda, l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, estableix en els seus paràgrafs primer i tercer el que segueix:

1. L'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que en siga la forma d'iniciació (...).
3. Quan les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim per a rebre la notificació, este serà de tres mesos (...).

Per altra banda, l'article 89 de la citada Llei 30/1992, en el quart paràgraf, afirma: "4. En cap cas l'Administració pot abstenir-se de resoldre amb el pretext de silenci, obscuritat o insuficiència dels preceptes legals aplicables al cas".

I, en tot cas, l'article 17, segon paràgraf, de la Llei 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, estableix com a competència d'esta institució: vetlar perquè l'Administració resolga expressament, dins el termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats.

El dret a obtenir una resolució sobre el que s'ha demanat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, amb l'advertiment d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu.

L'exposició de motius de l'esmentada Llei 30/1992 ho formula clarament, "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser un institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la deguda celeritat les funcions per a les quals s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella i com a mínim ha d'oferir-li una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, per tant, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments, tenint cura al màxim de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat contingut en l'article 103 de la Constitució, i exigix una administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la unió de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució en l'article 9.3.

En el supòsit que tractem, però, encara que l'Administració havia posat en marxa els mecanismes legalment establerts, estos no havien assolit la finalitat legalment recollida. Això va ser perquè s'havien cenyit a l'informe emés per l'inspector d'educació que té adscrit l'IES i res més; és a dir, no s'havia dut a terme cap avaluació per part del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Sector Docent, amb l'afirmació que "davant la

situació actual de la treballadora, no escau l'avaluació del lloc de treball d'auxiliar de gestió, ja que, en l'actualitat, no duu a terme funcions ni tasques en l'IES (...) perquè ha estat traslladada a l'IES (...)”.

A causa de la gravetat amb què el legislador ha volgut combatre este tipus de conductes, per a evitar que situacions d'abús de poder, discriminació o assetjament laboral es perpetuen en el temps gràcies a l'existència de buits legals que pogueren afavorir la impunitat de l'assetjador en lloc d'ajudar la víctima, esta institució considerava que el trasllat de la víctima, encara que de vegades poguera ser necessari, no constituïx la solució del problema, ni és excusa per a no tramitar o arxivar expedients d'este tipus.

Per tant, l'Administració ha de tramitar l'expedient fins a la fi, i depurar, si escau, les responsabilitats que s'hi determinen; i, com a conseqüència, en el cas que tractem, el trasllat de la promotora de la queixa no és raó suficient per a no haver dut a terme l'avaluació del lloc per part del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, ja que en este cas és afavorida la impunitat de l'assetjador en lloc d'ajudar la víctima.

Des del Síndic de Greuges recomanàrem a la Conselleria d'Educació que incoara i tramitara el corresponent expedient d'assetjament laboral denunciat per l'autora de la queixa, i, en conseqüència, que el Servei de Prevenció de Riscos Laborals avaluara el seu lloc de treball.

Finalment, la Conselleria d'Educació no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que incoara i tramitara el corresponent expedient d'assetjament laboral denunciat per l'autora de la queixa i, en conseqüència, avaluara el seu lloc de treball per part del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

IX. SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

1. Introducció

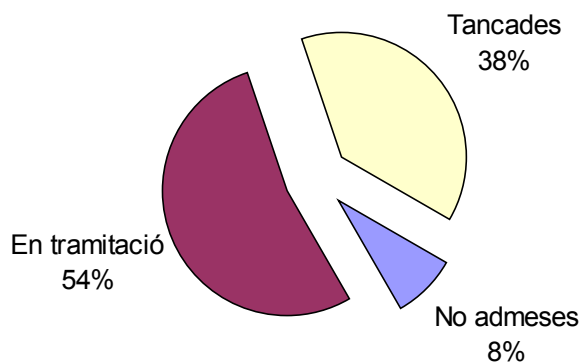
Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2010 ascendixen a un total de 338, davant les 368 queixes presentades el 2009 i les 325 queixes del 2008.

En matèria de servicis i règim jurídic de les entitats locals, al llarg de l'any 2010 s'han dictat un total de 25 reclamacions, davant de les 38 i 26 emeses el 2009 i el 2008, respectivament.

2. Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

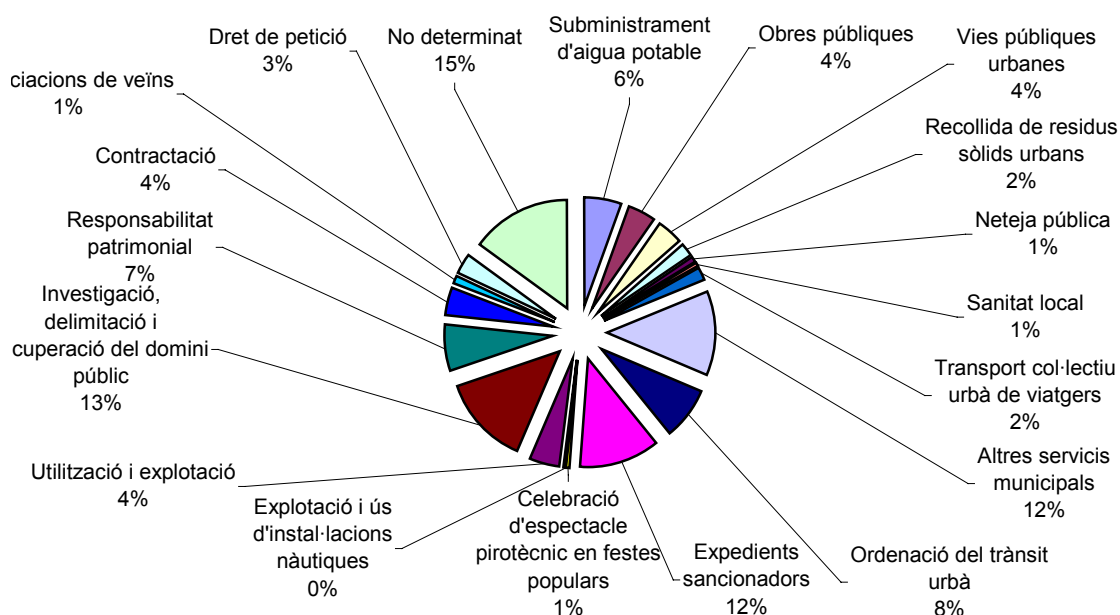
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	28
En tramitació	180
Tancades	130
♦ Per solució	50
♦ Se solucionarà	9
♦ Actuació administrativa correcta	45
♦ Altres motius	1
♦ Resolucions	25
• Acceptades	23
• No acceptades	2
Total queixes	338



2.2 Anàlisi qualitativa

Subministrament d'aigua potable	19
Obres públiques	14
Vies públiques urbanes	13
Recollida de residus sòlids urbans	7
Neteja pública	2
Sanitat local	2
Transport col·lectiu urbà de viatgers	7
Altres servicis municipals	42
Ordenació del trànsit urbà	26
Expedients sancionadors	41
Celebració d'espectacle pirotècnic en festes populars	2
Explotació i ús d'instal·lacions nàutiques	1
Utilització i explotació	15
Investigació, delimitació i recuperació del domini públic	45
Responsabilitat patrimonial	23
Contractació	14
Associacions de veïns	4
Dret de petició	10
No determinat	51
Servicis i règim jurídic de les entitats locals	338



3. Servicis

3.1. Subministrament d'aigua potable

La promotora de l'expedient de queixa núm. 093569, en qualitat de secretària general d'una associació de consumidors i en representació d'una de les seues associades, es va dirigir a esta institució per a manifestar que, mitjançant escrit presentat en l'Ajuntament de Bétera amb data 24 d'agost de 2009, havia expressat la seua disconformitat amb l'exigència de 1.600 euros per a donar-se d'alta en el servici d'aigua potable del seu habitatge, situat en este municipi.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Bétera ens va remetre un informe elaborat per l'enginyer industrial municipal en el qual s'indicava que “(...) amb les dades facilitades, és impossible informar de la correcta correspondència de l'exigència de 1.600 € per a donar-se d'alta del servici d'aigua potable (...) la major part d'este import es correspondria amb la quota de connexió, drets de connexió, sense que el tècnic informant puga entrar a valorar la correcta facturació d'altres possibles conceptes (...)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa va insistir a denunciar la improcedència d'exigir el pagament de 1.600 € previstos per a la primera connexió a la xarxa, ja que ella és una abonada que havia deixat de pagar tres rebuts i que, una vegada abonades les quantitats pendents de pagament, pot tornar a beneficiar-se del servici sense necessitat de pagar els drets de connexió com si mai hi haguera sigut abonada i es donara d'alta en el servici per primera vegada.

L'autora de la queixa ens aportava, en este sentit, una còpia del contracte subscrit el 16 d'abril de 1989 entre l'abonada i la comunitat de regants concessionària del servici, en la clàusula vuitena del qual s'indica que “(...) en el cas que l'abonat deixe de satisfer tres rebuts, la companyia subministradora queda autoritzada a tallar-li el subministrament d'aigua, sense necessitat de requeriment previ, i este contracte quedaria sense efecte i suspès; no obstant això, recobriria la seua vigència si s'efectua el pagament de la totalitat dels drets impagats (...)”.

A la vista d'estes circumstàncies vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Bétera que adoptara les mesures necessàries per a aconseguir que la comunitat de regants concessionària reprenguera el subministrament d'aigua potable en l'habitatge de l'autora de la queixa, una vegada abonats els drets impagats, i sense exigir el pagament dels drets de connexió, com si es tractara d'una nova abonada, ja que la clàusula vuitena del contracte subscrit el 16 d'abril de 1989 disposava la suspensió temporal del contracte, no la seua resolució.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 104676 va presentar un escrit davant esta institució en què manifestava la seua disconformitat amb la facturació del tercer trimestre de 2009, ja que la considerava excessiva (178 m^3), a la vista del consum dels dos trimestres anteriors (45 m^3 i 11 m^3). Així mateix, expressava el seu desacord amb el fet que l'empresa concessionària poguera canviar els comptadors sense avisar prèviament els clients.

En l'informe corresponent, l'Ajuntament de la Nucia ens va remetre un document elaborat per l'empresa concessionària del servici municipal d'aigua en el qual, respecte de la disconformitat amb la facturació, explicava que "(...) la factura amb la qual este client diu no està d'acord per al·legar un consum excessiu a conseqüència de la substitució del comptador, és la del tercer trimestre de l'any 2009, que es correspon amb els consums realitzats entre el 7-5-2009 i 6-8-2009, i el comptador d'este client va ser substituït el 16-9-2008, dins d'una campanya de renovació de comptadors antics. Això significa que, si s'haguera produït un error en la transcripció dels índexs de lectura, este s'hauria posat de manifest en la factura del quatre trimestre de 2008, que correspon als consums realitzats entre 5-8-2008 i 4-11-2008 (...)".

Quant al canvi dels comptadors sense avís previ als titulars dels habitatges, l'empresa concessionària es va basar per a justificar esta actuació en el Reglament de servici d'aigües potables de la Nucia (publicat en el *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant* amb data 22 de febrer de 1989) i en l'Ordenança fiscal reguladora del servici d'aigües (BOPA de data 2 de desembre de 1989) per a concloure que "ha de substituir periòdicament els comptadors però no té l'obligació de notificar este canvi als seus clients".

Partint d'estos fets, i pel que es fa al consum excessiu a causa d'un possible mal funcionament del comptador, recordem en la nostra resolució el dret que té l'autor de la queixa de sol·licitar a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació de la Generalitat Valenciana la verificació individual dels comptadors d'aigua per a determinar el possible error amb què estan operant en haver-se detectat un consum d'aigua que no es considera justificat. Vam exposar, d'esta manera, com la verificació feta pels tècnics de la conselleria constituïx un mitjà de prova concloent per a demostrar el funcionament anormal d'un comptador i, d'esta manera, rebateix la postura de l'empresa concessionària del servici.

D'altra banda, i quant a la necessitat d'avisar amb antelació els usuaris de la substitució dels comptadors, si bé és cert que la normativa municipal vigent no inclou expressament esta obligació, no és menys cert que la competència per a regular el servici de subministrament d'aigua potable és de l'Excm. Ajuntament de la Nucia, de manera que la corporació local, com a titular i responsable últim del servici, pot modificar la normativa reguladora per a exigir a l'empresa concessionària que comuniqui als usuaris la substitució o el canvi dels comptadors, amb l'objectiu de millorar al màxim possible el servici que es presta als ciutadans.

En virtut de tot el que acabem d'exposar, vam recomanar a l'Excm. Ajuntament de la Nucia que valorara la conveniència de modificar la normativa municipal reguladora del servici d'aigua potable en el sentit de comunicar als usuaris la substitució dels comptadors.

En el moment de confeccionar este informe anual estem a l'espera que l'Administració implicada manifeste l'acceptació de la recomanació formulada o, si és el cas, els motius que considere escaients per a no fer-ho.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 104749 va manifestar al Síndic de Greuges la seua disconformitat amb el tall del subministrament d'aigua potable produït sense avís previ el 9 de febrer de 2010, i va sol·licitar la devolució dels 52,69 euros abonats en concepte de recàrrec, ja que no havia rebut cap notificació que li requerira el pagament del deute. Així mateix, expressava el seu descontentament amb l'empleada que ocupava aquells dies la taula núm. 11, ja que es va negar a identificar-se.

Amb l'objectiu de contrastar estes afirmacions, vam requerir a l'Ajuntament d'Alacant que ens remetera una còpia de la notificació del deute i del tall del subministrament practicada a l'autor de la queixa, amb la indicació dels motius que impediien la devolució del recàrrec abonat, i que ens detallara les mesures adoptades per a obtenir la identificació dels empleats.

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre un informe redactat per l'empresa concessionària del servici municipal de subministrament d'aigua potable, en el qual s'indicava que “(...) el 23 de novembre de 2009 es va emetre la factura corresponent al període quart del 2009 per un import de 45,58 €. Esta factura es va enviar per correu a l'adreça de subministrament, incloent-hi un taló de pagament i indicant les vies i el termini per a fer-la efectiva. Posteriorment, amb data 30 de desembre de 2009 es va enviar una carta certificada (de la qual conservem en estes oficines el llistat segellat pel servici de correus) a nom del nostre client –que en aquell moment no era la persona reclamant– per a comunicar-li la suspensió del subministrament a partir del 9 de febrer (...)”.

En la fase d'al·legacions a este informe, l'autor de la queixa va sostenir que, tot i no ser encara no era el titular del contracte el 23 de novembre de 2009, no va arribar cap factura a l'adreça del subministrament on viu, ni tampoc la titular del contracte va rebre el 30 de desembre de 2009 cap notificació del deute pendent de pagament ni de l'avís del tall del subministrament.

A l'hora de procedir a la resolució d'este expedient, vam considerar oportú recordar que l'article 89 del Reglament de prestació del servici de proveïment i sanejament d'aigües d'Alacant estableix que “la falta de pagament puntual de l'import de l'aigua donarà lloc a la suspensió del subministrament, una vegada s'haja complit la normativa que hi ha per a estos supòsits, sense perjudici del cobrament per via administrativa o judicial que puga correspondre”. No obstant això, este reglament no especifica ni concreta quina és esta “normativa” prèvia que s'ha de complir per a suspendre el subministrament.

En la resolució emesa vam considerar que este expedient plantejava el dubte sobre si, pel fet de gestionar-se el servici de manera indirecta, ens trobem davant una taxa o davant un preu privat, la recaptació del qual no estaria subjecta al compliment dels requisits imposats per l'esmentat RD 939/2005.

Amb independència d'esta qüestió sobre la naturalesa jurídica de l'exacció, esta institució va considerar que l'avís del tall de subministrament d'aigua potable revestix una importància transcendental per als ciutadans, i per això s'ha de notificar amb les màximes garanties possibles per a garantir el seu coneixement pels usuaris.

En el cas que ens ocupa, l'enviament de la factura fet el 23 de novembre de 2009 es va efectuar per correu ordinari, sense que l'empresa concessionària puga demostrar que el titular del contracte o l'autor de la queixa que viu en l'adreça del subministrament l'haja rebuda. Així mateix, respecte de la comunicació de la suspensió del subministrament feta per correu certificat el 30 de desembre de 2009, únicament constava un intent de notificació, sense que s'haja aportat la documentació que acredite el lloc, el dia i l'hora en què s'hauria fet, i els motius que van impedir la seua recepció pel titular del contracte o per l'autor de la queixa.

En conseqüència, tenint en compte que la notificació de la factura es va efectuar el 23 de novembre de 2009 per correu ordinari, sense cap garantia de la seua recepció pel destinatari, i que la notificació de l'avís del tall del subministrament només es va intentar fer una única vegada, considerem que seria procedent la devolució a l'autor de la queixa de les despeses derivades de la suspensió i la nova connexió del subministrament.

En virtut de tot el que acabem d'exposar, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, com a òrgan superior del servici de proveïment d'aigua potable (art. 2 del Reglament municipal), adoptara les mesures oportunes per a obtenir la devolució de les despeses derivades de la suspensió i la nova connexió del subministrament, com també la identificació de l'empleada sol·licitada per l'autor de la queixa.

L'acceptació per part de l'Administració implicada de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, en l'Informe anual corresponent a l'exercici 2009 vam donar compte de l'expedient de queixa núm. 090339, en el qual es plantejaven les dificultats que el seu promotor trobava per a obtenir la llicència de primera ocupació que li permetera contractar, al seu torn, el subministrament d'aigua potable.

En este informe assenyalàvem que en el moment de tancar-lo estàvem a l'espera que l'Administració ens comunicara si acceptava les recomanacions emeses. Mitjançant un informe datat el 24 de març de 2010, l'Ajuntament de Crevillent ens comunicava la no-acceptació de les recomanacions emeses, ja que considerava que no era possible concedir la llicència de primera ocupació sol·licitada, basant-se en les mateixes consideracions que havia sostingut en el seu informe inicial i que havien sigut

expressades en la nostra memòria anterior. Esta comunicació va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.2 Vies públiques urbanes

El promotor de l'expedient de queixa núm. 083845 assenyalava en el seu escrit inicial de queixa que des de feia temps els veïns residents en el barri dels carrers Finca Barrina, la Silueta i Periodista José Ramón Alonso havien denunciat davant l'Ajuntament de Benidorm mancances en la prestació de servicis de competència municipal, com l'enllumenat públic, clavegueram, neteja viària, conservació del paviment dels vials, ordenació del trànsit urbà, etc., sense que este ajuntament els haguera oferit cap resposta o haguera solucionat els problemes denunciats.

En la comunicació amb què l'Administració responia al nostre requeriment d'informació, l'Ajuntament de Benidorm ens informava que “ (...) una vegada consultats els arxius que consten en esta Regidoria d'Urbanisme (...) pose en el vostre coneixement la còpia literal de l'expedient tramitat (...) i el certificat sobre titularitat de vials de la urbanització Finca Barrina, amb data 16 de febrer de 2009, notificat a l'interessat el dia 20 de gener de 2009, en el qual se certifica que no consta cap declaració explícita de cessió de la xarxa viària que constituïx la urbanització esmentada. Únicament hi figura el compromís de l'urbanitzador de sufragar pel seu compte i de manera particular totes les despeses de construcció, conservació i reparació dels servicis d'aigua, llum, fosses sèptiques i pous absorbents, etc. (...)”.

Així mateix, es comunicava que “(...) no obstant la titularitat privada dels vials de la urbanització, este regidor delegat d'Urbanisme es va reunir amb els veïns de la zona i els va posar a disposició un pressupost del projecte d'urbanització, sempre que els vials esmentats siguen cedits expressament a esta Administració local (...)”.

En el seu escrit d'al·legacions, l'interessat va presentar diferent documentació corresponent als diversos escrits i documents que integraven la seua reclamació. Entre la documentació aportada pel ciutadà promotor de la queixa hi havia un certificat del secretari de l'Ajuntament de Benidorm, que reproduïa literalment un informe de l'enginyer tècnic en topografia municipal, en el qual, entre altres particulars, s'afirmava que “cadastralment este sòl no consta catalogat a cap titular, i es considera dins d'esta relació, com a sòl de naturalesa pública, igual que la resta del viari urbà”.

A la vista d'este document i per proveir una millor resolució final de l'expedient, vam sol·licitar a l'Ajuntament de Benidorm una ampliació de l'informe inicial, i el vam requerir perquè, en concret, ens informara sobre la titularitat del sòl que constituïx el viari de les urbanitzacions de referència, així com sobre les raons que justificaven que no s'exercira i es prestara en les urbanitzacions de referència les competències previstes en l'article 25 i els servicis establits en l'article 26, tots dos de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

En la comunicació enviada per l'Ajuntament de Benidorm es remetia exclusivament una còpia literal dels dos informes emesos pels servicis tècnics municipals.

En este sentit, el primer informe (emés per l'enginyer tècnic municipal) tornava a insistir, en el mateix sentit que el primer informe remés per l'Administració, que “no consta en els antecedents consultats cap declaració explícita de cessió de la xarxa viària que constituïx la urbanització esmentada. Únicament figura el compromís per part de l'urbanitzador de sufragar pel seu compte i de manera particular totes les despeses de construcció, conservació i reparació dels servicis d'aigua, llum, fosses sèptiques i pous absorbents”.

En relació amb els servicis d'infraestructures, ens informava que la urbanització dels vials presentava “un estat de deterioració lamentable i l'envelliment d'estos vials”. Entre altres qüestions assenyalava que no hi havia xarxa de clavegueram de sanejament a la urbanització o que l'enllumenat de la urbanització és totalment deficitari i està molt deteriorat.

En segon lloc, es transcrivía l'informe emés per l'enginyer tècnic en topografia municipal. En este informe, després de reiterar igual que en els informes anteriors, que “no consta en els antecedents consultats cap declaració explícita de cessió de la xarxa viària que constituïx la urbanització esmentada. Únicament hi figura el compromís de l'urbanitzador de sufragar pel seu compte i de manera particular totes les despeses de construcció, conservació i reparació dels servicis d'aigua, llum, fosses sèptiques i pous absorbents”, es feia constar que, no obstant això, “en esta situació sí que s'ha de precisar que, tenint en compte el traçat del camí retolat en els plànols com a Assagador de la Barrinada (...) este s'ha de considerar de titularitat pública, atés que este camí assagador sempre ha constat catalogat com a bé de naturalesa pública. Igualment, el carrer retolat com a Periodista José Ramón Alonso (...) també s'ha de considerar de titularitat pública, segons es desprén de l'aprovació del Projecte de Reparcel·lació de la Unitat d'Actuació núm. 5, en la qual s'integra este vial”.

Finalment, l'informe conclou amb una referència a la qüestió de la titularitat dels vials objecte d'este expedient i assenyalava que “quant al que manifestat en l'informe este tècnic, el 15 de febrer de 2007, dirigit a la Secretaria General d'este Ajuntament, relatiu igualment a la titularitat dels vials de referència, i concretat este sobre l'aspecte de la seua situació registral (...) en la qual se cita: “Situació cadastral: cadastralment este sòl no consta catalogat a cap titular, i és considerat dins d'esta relació, com a sòl de naturalesa pública, igual que la resta del viari urbà”, es mantenen els particulars que s'hi han referit”.

En este sentit, el tècnic informant assenyalava expressament que “els dos informes mai s'han de considerar contradictoris, sinó que componen a una recopilació de situacions que este tècnic es limita a posar en coneixement per a una informació tan completa com siga possible sobre la titularitat dels vials de la finca Barrina, la Silueta i el carrer José Ramón Alonso”. A continuació indica que “cal recordar que respecte dels aspectes

catalogats cadastralment, estos no legitimen per si mateixos la propietat de l'objecte detallat”.

L'anàlisi dels antecedents de l'expedient de queixa permetia deduir, per tant, que s'hi plantejava una qüestió principal, centrada a determinar a qui correspon la titularitat dels vials referenciats en l'expedient de queixa. En relació amb esta qüestió, objecte d'este expedient de queixa, esta institució no va poder sinó recordar que l'article 22 de Llei Orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, és clara a l'hora d'establir que “en l'ordre civil, els jutjats i tribunals espanyols seran competents: amb caràcter exclusiu, en matèria de drets reals i arrendaments d'immobles que es troben a Espanya”.

En virtut d'esta disposició, resultava clara la incompetència del Síndic de Greuges per a entrar a conèixer i pronunciar-se sobre una qüestió com la present, relativa a la titularitat d'un bé immoble.

No obstant el que acabem d'exposar, de la lectura dels documents continguts en l'expedient de queixa es deduïa que, tot i les peticions d'informació fetes de manera expressa per esta institució, no s'havia aportat informació documental que justificara la titularitat pública o privada dels vials objecte d'este expedient. A pesar d'això, no era menys cert que en l'expedient apareixien detallats diferents informes i documents que aportaven una informació contradictòria sobre la situació dominical dels dits vials, i en alguns casos semblava deduir-se la titularitat pública sobre estos elements.

En este sentit, considerem que resultava convenient que, per part de l'Administració implicada, i especialment per part dels seus servicis jurídics, s'iniciara un expedient a fi de contrastar les afirmacions expressades per l'interessat sobre la titularitat pública dels vials del barri dels carrers Finca Barrina, la Silueta i Periodista José Ramón Alonso, la qual cosa ens va portar a recomanar a l'Ajuntament de Benidorm que iniciara un expedient per a esclarir la situació dominical dels vials objecte d'este expedient.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 093249 manifestava que pels voltants del carrer en què residix al municipi de Torrevieja, no tenia disponibles contenidors que li permeteren reciclar el plàstic, cartó i vidre. Així mateix denunciava que no disposava de contenidors destinats a poda, circumstància que provocava l'acumulació de restes a la via pública. L'interessat assenyalava, així mateix, que, a pesar de les peticions formulades no havia obtingut solució a estes qüestions.

En la comunicació remesa, l'Administració ens comunicava que “(...) si bé per part de l'Ajuntament de Torrevieja s'ha efectuat una ampliació important del nombre d'unitats de contenidors de paper i cartó i envasos, és cert també que encara no és possible, atesa la gran extensió del municipi de Torrevieja, donar servici adequat a totes les zones del municipi (...)”. En este sentit, s'informava que “(...) en qualsevol cas, este Ajuntament continuarà durant l'any 2010 disposant nous punts de recollida de paper, cartó i envasos,

per a donar servici en la mesura que siga possible a les zones actualment més deficitàries d'este equipament (...)”.

Pel que fa a la recollida selectiva de vidre, s'informava que l'Ajuntament “(...) té un conveni signat amb l'entitat Ecovidrio, a través del qual esta mercantil s'encarrega de gestionar tot el servici de recollida d'este residu. Així, l'Ajuntament de Torreveja li remetrà un requeriment perquè dispose contenidors en la zona (...)”.

Finalment i respecte de la recollida de podes, s'informava que en esta zona no n'hi havia, ja que a 100 metres de la urbanització se situa un ecoparc municipal, on es poden depositar les restes de les podes.

En el seu escrit d'al·legacions, l'interessat assenyalava que no era cert que l'ecoparc es trobe a menys de cent metres de la urbanització i que ni tan sols el bungalou més pròxim a este parc hi està. A més, assenyalava que, tenint en compte el gran volum que presenten les podes en algunes ocasions, era difícil traslladar les restes de podes a este ecoparc per mitjans privats.

En el moment de resoldre este expedient de queixa, vam considerar que de la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa es deduïa que feia referència a tres qüestions que, tot i estar relacionades amb la prestació de servicis per part de l'Administració, presentaven una naturalesa diferent, com són els servicis de recollida de paper i cartó, de recollida selectiva de vidre i de podes.

En relació amb les dues primeres qüestions (recollida selectiva de cartó i paper, i de vidre) la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa ens permetien deduir que l'Administració s'havia compromés a adoptar les mesures que resultaren oportunes per a donar una solució al problema plantejat per l'interessat.

En relació amb la recollida de les podes, però, considerem que resultava necessari fer una sèrie de reflexions que serviren de fonament al suggeriment amb el qual concloem la nostra resolució.

En relació amb esta qüestió, va ser necessari recordar que l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, és clar a l'hora d'establir que “el municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seues competències, pot promoure tota classe d'activitats i prestar els servicis públics que contribuïsquen a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal”, i afegeix que “el municipi exercirà, en tot cas, competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents: subministrament d'aigua i enllumenat públic, servicis de neteja viària, de recollida i tractament de residus, clavegueram i tractament d'aigües residuals”.

De la lectura del precepte anterior es deduïx nítidament que correspon als municipis l'exercici de les competències per a assegurar el bon i adequat estat de conservació dels camins i vies rurals i, especialment, prestar els servicis de recollida de residus, entre els

quals necessàriament, atesa la seua capacitat per a afectar l'estat de conservació i neteja dels vials públics, hi ha el servei de recollida de podes.

En el cas analitzat es deduïa que l'Ajuntament presta el servei de recollida de podes, ja que disposa d'un ecoparc destinat a esta finalitat. No obstant això, no deixava de ser menys cert que este servei no implicava la recollida en el domicili dels interessats de les seues restes de poda, i això podria implicar problemes per a estos a l'hora de transportar i dipositar estes restes en l'espai habilitat per a fer-ho.

En este sentit, i amb la finalitat de donar contingut a l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, citat anteriorment, de “prestar els servicis públics que contribuïsqwen a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal”, vam considerar que seria desitjable que l'Ajuntament de Torrevieja estudiara la viabilitat d'oferir el servei de recollida de podes també en l'àmbit de la urbanització La Torreta I, de manera que s'evitaren les molèsties denunciades per l'interessat i que constituïxen l'objecte d'este expedient de queixa.

En virtut d'això, vam suggerir a l'Ajuntament de Torrevieja que estudiara la viabilitat de procedir a la recollida domiciliària de podes en la urbanització La Torreta I.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 091842 manifestava en el seu escrit que, en la porta de l'habitatge de la seua propietat, situat a la ciutat d'Alacant, hi havia una arqueta de clavegueram mal col·locada, a causa que les rajoles que l'envolten havien exercit pressió sobre l'arqueta i tant les rajoles com l'arqueta s'havien elevat sobre la rasant de la vorera, situació que produïa la caiguda dels vianants que hi circulaven. Segons assenyalava, l'Ajuntament d'Alacant l'obligava a reparar tant l'arqueta com la zona de rajoles que l'envolten, reparació que considerava que no era de la seua competència, sinó d'estricta competència municipal.

En conseqüència, després dels informes sol·licitats i emesos per l'administració municipal i atenent a les al·legacions deduïdes per l'autora de la queixa, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que inspeccionara la vorera alçada i l'arqueta responsable d'esta situació i que, a la vista de l'estat que presentara, procedira al seu manteniment i conservació.

Després d'esta recomanació, l'Ajuntament d'Alacant va manifestar amb data 12 de maig de 2010 que la conservació i el manteniment de les instal·lacions objecte d'esta queixa eren competència de l'usuari del servei.

Davant este punt de vista sostingut per l'Administració vam considerar oportú dictar una nova resolució, en la qual vam posar de manifest que els servicis de proveïment d'aigua i clavegueram, segons l'art. 26.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LRBRL), constituïxen un servicis mínims que tots els municipis estan

obligats a prestar. En esta classe de servicis, el veí pot requerir a l'Ajuntament la seua prestació i, fins i tot, així ho ha reconegut el Tribunal Suprem, podria exercir-se acció o recurs sobre este tema.

Vam considerar, doncs, que en estos servicis cal diferenciar la xarxa de distribució que transcorre pels vials i places davant els immobles, les connexions que lliguen esta xarxa amb els immobles i les instal·lacions dels immobles fins al límit de la seua finca.

Encara que per al servici de sanejament no hi ha normativa que establisca esta distinció, sí que n'hi ha en els servicis de subministrament d'energia elèctrica i proveïment d'aigua.

A la vista d'esta normativa, la literalitat de la qual pot consultar-se en la resolució dictada, cal considerar que en les connexions, que van des de la xarxa frontal a l'edifici i fins a la porta de l'immoble, la instal·lació i el cost que implique correspon al subministrador. Per tant, aplicant estos criteris vam concloure que en el servici de sanejament ha de ser a càrrec del titular del servici tant l'execució de la connexió des de la xarxa general fins a la façana de l'immoble del particular com el seu cost.

En relació amb l'anterior, hem d'assenyalar que l'art. 20 text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (TR LRHL), aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, quan regula el fet imposable de les taxes disposa en el seu apartat 4 que “d'acord amb el que preveu l'apartat 1 anterior, les entitats locals podran establir taxes per qualsevol supòsit de prestació de servicis o de realització d'activitats administratives de competència local, i en particular pels següents: proveïment domiciliari d'aigua i sanejament d'aigües residuals”.

En conclusió, consideràvem que com en qualsevol altra prestació de servicis, el propietari solament ha de pagar la instal·lació en la seua propietat, fora de la qual l'execució correspon al titular del servici.

En virtut de tot el que acabem d'exposar, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que la connexió, entenent com a tal la canonada que enllaça la instal·lació interior de l'immoble i la clau de pas corresponent amb la xarxa de distribució, és a dir, que va des de la xarxa frontal a l'edifici fins a la porta de l'immoble, així com les arquetes de registre que es troben dins del domini públic, correspon la seua instal·lació i el cost que això implique, així com la seua conservació i manteniment, al subministrador o prestador del servici, i, en este sentit, el propietari només ha de pagar l'execució, conservació i manteniment de les instal·lacions que es troben dins de la seua propietat, fora de la qual la seua execució, conservació i manteniment correspon al titular del servici.

L'informe pel qual l'Administració implicada es reiterava en les consideracions exposades en el seu informe inicial i en la contestació a la primera de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, el promotor de l'expedient de queixa núm. 093251 manifestava que una via de la ciutat de Torrevieja mancava d'il·luminació. Indicava que la instal·lació de fanals s'ha fet, però que mai no ha funcionat. Assenyalava que, en relació amb esta qüestió, havia presentat un escrit davant l'Ajuntament feia any i mig i que encara no havia obtingut resposta.

A l'hora de resoldre l'expedient de queixa, esta institució no va poder compartir plenament l'informe remès per esta administració municipal, i menys encara la interpretació que s'hi fa de la jurisprudència del Tribunal Suprem, ja que l'obertura d'estos vials a l'ús i domini públic, segons ha declarat de manera reiterada i pacíficament el nostre Tribunal Suprem implica la recepció tàcita d'estes obres; per tant, i des d'este punt de vista, no podem admetre, com deia l'Ajuntament, que “(...) en l'actualitat, estes obres no es troben recepcionades per l'Ajuntament ja que hi ha deficiències, de manera que la responsabilitat del seu manteniment i conservació correspon a l'agent públic urbanitzador (...)”. Per això, al marge dels pactes i acords que puga haver-hi entre l'agent urbanitzador i l'Ajuntament de Torrevieja, davant la ciutadania, des del mateix moment en què les obres s'obliguen a l'ús i servici públic, la seua funcionalitat recau sobre l'administració municipal. Per este motiu, per al supòsit que ens ocupa, si l'administració municipal havia decidit que estes obres s'obriren a l'ús i al servici públic, això determinava, com s'ha indicat, la seua recepció tàcita, i en conseqüència, implicava que havien de prestar els servicis urbanístics propis del sòl urbanitzat, entre els quals hi ha l'enllumenat públic, en el nivell que es reculla en el projecte d'urbanització que s'haguera aprovat. Per això, concloïem que era procedent que, en el carrer de referència, funcionara la il·luminació que s'hi havia instal·lat.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, recomanàvem a l'Ajuntament de Torrevieja que, dins del seu àmbit competencial, desenvolupara i duguera a terme, com més prompte millor, les actuacions necessàries perquè l'enllumenat públic del carrer de referència es posara en funcionament.

La no-acceptació per l'Ajuntament de Torrevieja de la recomanació emesa, amb la remissió de les justificacions que va considerar pertinents, van determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.3. Altres servicis locals

En l'expedient de queixa núm. 092255, la seua promotora plantejava que, com a usuària de la biblioteca pública d'Orihuela, considerava que els horaris d'obertura al públic no eren els més adequats. Assenyalava que, a l'estiu, la biblioteca obri al públic de 8 a 15 hores, i la sala infantil d'11 a 14 hores, i tanca a la vesprada. La resta de l'any tanca a les 19.30 hores, de manera que els estudiants poden fer-ne un ús escàs.

En la comunicació remesa a esta Institució, l'Ajuntament d'Orihuela indicava que la biblioteca pública d'Orihuela no és de titularitat municipal, sinó que forma part de la Xarxa de Biblioteques Públiques de l'Estat i la seua gestió ha sigut transferida a la

Generalitat Valenciana, i depén de la Conselleria de Cultura i Esport, Direcció General del Llibre, Arxius i Biblioteques.

Així mateix, s'assenyalava que, pel fet de ser Orihuela un municipi amb més de 50.000 habitants, correspon a l'Ajuntament la creació i gestió d'una xarxa bibliotecària, a fi de donar un servei adequat als seus ciutadans. Per això s'informava que ja s'havien iniciat les gestions necessàries en este sentit.

A la vista del que hem exposat i a fi de proveir millor la resolució d'este expedient sol·licitem informe de la Conselleria de Cultura i Esport, que, amb data 8 de març de 2010, ens comunicava, entre altres qüestions, que “(...) la Biblioteca Pública Provincial Fernando de Loaces d'Orihuela és un centre gestionat per la Generalitat, encara que de titularitat estatal, que presta els seus servicis amb una plantilla de set funcionaris, dels quals 4 són subalterns, 1 auxiliar administratiu, 1 ajudant d'arxius i biblioteques i 1 facultatiu d'arxius i biblioteques. La distribució de l'edifici, les tasques tècniques i de gestió i la dotació de personal condiciona el seu horari d'obertura, i fa impossible en este moment l'ampliació d'este horari (...)”.

Així mateix, s'assenyalava que “(...) Orihuela és l'única ciutat valenciana que no és capital de província i que disposa de biblioteca pública gestionada per la Generalitat, de manera que s'establix, en este sentit, un plus d'atenció per part de l'administració autonòmica cap a la ciutat (...)”.

Finalment s'informava que “(...) l'Ajuntament d'Orihuela no compta amb cap centre bibliotecari propi, per la qual cosa la Biblioteca Provincial ha de suplir esta manca i motiva una pressió important sobre este centre”. En este sentit, s'assenyalava que “(...) l'Ajuntament d'Orihuela hauria de comptar no únicament amb biblioteca de titularitat municipal, sinó amb una xarxa de lectura pública composta per diversos centres bibliotecaris municipals.”

A l'hora de resoldre la reclamació plantejada per la interessada, a la vista dels antecedents ressenyats i amb caràcter previ, vam informar la ciutadana que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges decidir la fórmula d'organització administrativa que ha d'usar l'Administració per a pal·liar les possibles deficiències o mancances de les infraestructures dels servicis públics. En este sentit i en línia amb l'anterior, tampoc ho és resoldre els desacords o disconformitats amb els criteris d'organització que es pugen produir.

No obstant això, no vam poder obviar els dictats previstos en la Llei 10/1986, de 30 de desembre, d'organització bibliotecària de la Comunitat Valenciana, que atribuïx en el seu preàmbul a la Generalitat l'obligació de “fomentar les peculiaritats del poble valencià i facilitar la seua participació en la vida política, econòmica, cultural i social”, i afegix que, “com a mitjà de fer efectiu en els articles anteriors, l'accés a la lectura, dret de tots els ciutadans com a servei públic que és, ha de ser emparat i garantit per la Llei.”

D'altra banda, la mateixa Llei, en l'article 9, estableix que "en l'àmbit de l'Administració Municipal, podran subscriure convenis amb el Govern de la Generalitat Valenciana: els Municipis de més de 5.000 habitants per a crear i mantenir biblioteques públiques (...) en els Municipis de més de 25.000 habitants, el Govern de la Generalitat Valenciana impulsarà la creació i manteniment, mitjançant els oportuns convenis, d'una xarxa bibliotecària urbana, d'acord amb les característiques del seu terme municipal".

En relació amb esta previsió, s'havia de tenir en compte que la localitat d'Orihuela compta segons el cens municipal de 2009 (INE 2009) amb una població de 86.826 habitants, i és la sisena ciutat en població de la Comunitat Valenciana. Això hauria de conduir a revisar la necessitat de dotació al municipi d'un servici públic bibliotecari concorde a les seues necessitats demogràfiques i a la importància d'este municipi dins de l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

En conseqüència, i a la vista del que acabem d'exposar, esta institució no va poder sinó assenyalar que el sistema d'infraestructures públic mostrava en este punt mancances evidents; concretament, en el cas que ens ocupa, falta d'un horari flexible perquè tots els ciutadans de la localitat d'Orihuela puguen accedir al servici de lectura.

Esta institució no deixava de reconèixer la limitació de mitjans del sistema i en este sentit, no oblidem els límits pressupostaris que tenen les entitats municipals, que es veuen agreujats amb l'actual situació econòmica, però vam considerar que això tampoc havia de portar a eludir les necessitats actualment no cobertes pel sistema públic en relació amb l'efectivitat del dret d'accés als llocs de lectura.

En conseqüència, i encara que el Síndic de Greuges era conscient que formular un pronunciament sobre el finançament d'un sistema públic municipal de biblioteques municipals implicaria excedir el nostre àmbit de competències, no obstant això, consideràvem que podria ser d'interés la realització i creació de la infraestructura esmentada bibliotecària per part de l'Ajuntament d'Orihuela, i que, en honor d'això, també seria positiu efectuar actuacions de valoració, estudi i reflexió de les peticions dels ciutadans en este sentit, ja que la construcció d'una altra biblioteca suposaria una possibilitat més en este àmbit i, especialment, un nou horari que coadjuvaria a aconseguir l'accés dels ciutadans a nous llocs de lectura.

En atenció a les anteriors consideracions es va suggerir a l'Ajuntament d'Orihuela que elaborara els estudis necessaris per a determinar l'existència de mancances en les condicions d'accés dels ciutadans als llocs de lectura i la necessitat real d'una nova infraestructura bibliotecària municipal en la localitat.

Així mateix, li vam suggerir que, a la vista dels resultats que es derivaven d'este estudi, valorara la possibilitat d'incloure este projecte de xarxa bibliotecària dins dels pròxims projectes d'actuació municipal per a, d'esta manera, prestar un servici d'acord amb les necessitats de la localitat d'Orihuela.

D'altra banda, vam suggerir a la Conselleria de Cultura i Esport que adoptara les mesures necessàries per a impulsar, en els termes fixats per la normativa referida, la creació i el manteniment, mitjançant els oportuns convenis, d'una xarxa bibliotecària urbana en el municipi d'Orihuela.

L'acceptació de totes les resolucions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 104231 es va dirigir a esta Institució per manifestar que, mitjançant un escrit presentat davant l'Ajuntament de Xàbia amb data 10 de desembre de 2007, havia sol·licitat que se solucionaren els problemes de recepció del senyal de televisió digital terrestre en la zona cap Martí, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

Amb l'objectiu de contrastar estes afirmacions, l'Ajuntament de Xàbia ens va remetre un informe redactat per l'enginyer industrial municipal, en què s'exposaven les conclusions següents:

“- En primer lloc, que es verifiquen les instal·lacions d'usuari, d'acord amb el *Manual de bones pràctiques*, de manera que s'acredite si persistixen o no els problemes esmentats l'any 2007 per tractar-se d'una zona amb cobertura o sense.

- En cas que es constate que no hi ha en l'actualitat cobertura de televisió digital terrestre (TDT), l'Ajuntament de Xàbia, d'acord amb la disposició addicional dotzena el Reial decret 944/2005, de 19 de juliol, podrà intervenir en l'extensió de la cobertura amb les limitacions corresponents”.

En la fase d'al·legacions a este informe, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que els veïns que viuen en la zona de cap Martí continuen sense tenir cobertura de TDT en l'actualitat.

En este context, vam considerar necessari recordar que la disposició addicional dotzena del Reial decret 944/2005, de 29 de juliol, pel qual s'aprova el Pla Tècnic Nacional de la Televisió Digital Terrestre, modificada per la disposició final segona del Reial decret 365/2010, de 26 març, pel qual es regula l'assignació dels múltiples de la televisió digital terrestre després del cessament de les emissions de televisió terrestre amb tecnologia analògica, conté una regulació que habilita l'Ajuntament de Xàbia per a sol·licitar una ampliació de la cobertura en zones on esta no arribe o siga insuficient.

D'esta manera, vam posar de manifest en la resolució emesa, que els òrgans competents de les administracions públiques i entitats que en depenen podran acordar la instal·lació, en zones en què no hi haja cobertura del servici de televisió digital terrestre, d'estacions terrestres en xarxa de freqüència única per a la difusió als seus ciutadans d'este servici, sempre que es complisquen les condicions expressades en la normativa i que vam reproduir en la nostra resolució, el text complet de la qual es pot consultar en la nostra pàgina web.

A la vista d'estos raonaments, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Xàbia que, de conformitat amb l'informe emés per l'enginyer industrial municipal, continuara adoptant les mesures necessàries per a millorar la cobertura del servei de televisió digital terrestre en la zona de cap Martí.

En el moment de redactar este Informe anual estem a l'espera que l'Administració afectada ens informe sobre l'acceptació de la recomanació emesa o, si escau, de les raons que considere escaient per a no acceptar-la.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm.105282, un ciutadà ens manifestava que era preceptor d'una pensió d'incapacitat permanent en el grau d'absoluta per a tot treball i que havia sol·licitat la targeta bonificada de Metrovalència, sense haver obtingut un resultat satisfactori fins al moment.

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures i Transport ens va remetre un informe en què ens indicava que “(...) FGV va subscriure amb data 23 de desembre de 2009 un conveni de col·laboració amb la Conselleria de Benestar Social que tenia per objectiu “concedir a les persones amb una discapacitat igual o superior al 64 %” (...) un títol de transport especial per a les persones discapacitades (...)”, i aclaria que l'autor de la queixa no havia aportat “(...) cap resolució administrativa que acreditara el grau de minusvalidesa que tenia (...)”.

En l'informe esmentat, l'entitat FGV justifica la seua decisió en el que disposa l'art. 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat:

“En tot cas, es consideraran afectats per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33 per cent els pensionistes de la Seguretat Social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau d'invalidesa total, absoluta o gran, i als pensionistes de classes passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat”.

A l'hora de resoldre la reclamació del ciutadà, vam considerar que en el cas que ens ocupava, l'autor de la queixa tenia reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en grau d'absoluta per a tot tipus de treball, i així, a l'empara d'este article, estava afectat per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33 per cent.

El requisit establert en el conveni de col·laboració subscrit entre FGV i la Conselleria de Benestar Social per a obtenir la targeta de transport bonificada és tenir un grau de minusvalidesa igual o superior al 64 %, de manera que, fins que l'autor de la queixa no obtinguera la qualificació de minusvalidesa per la Conselleria de Benestar Social no es podria demostrar que igualava o superava el 64 %.

Així les coses, calia reconèixer l'encert de l'entitat FGV i la Conselleria de Benestar Social de crear este títol de transport especial per a persones discapacitades, si bé és cert

que la prestació d'este servici es podia millorar substancialment si es fera extensiu també a altres persones discapacitades que no tinguen un percentatge de minusvalidesa tan elevat que els impedisca, en moltes ocasions, poder-se beneficiar del transport públic.

Consideràvem, en definitiva que com més elevat és el grau de minusvalidesa exigít per a tenir dret a l'obtenció de la targeta de transport bonificada, més baix és el nombre de persones discapacitades que la poden utilitzar de manera efectiva perquè la mateixa minusvalidesa els ho impedisca.

En este sentit, és indubtable que la reducció del grau de minusvalidesa exigít a les persones que tinguen un percentatge igual o superior al 33 % provocaria un augment del nombre potencial de beneficiaris, i per esta raó seria necessari analitzar la repercussió econòmica que esta decisió tindria en la despesa i si la esta pot ser assumida pel servici públic de transport o no.

No obstant això, vam exposar a l'Administració implicada que esta institució no es cansa de repetir en les seues resolucions que la millora de la qualitat de vida de tota la població, i específicament de les persones que estan en una situació de discapacitat, és un dels objectius prioritaris que ha d'orientar l'acció dels poders públics, en compliment estricte del principi d'igualtat que s'ha de garantir a tots els ciutadans (art. 9.2, 14 i 49 de la Constitució espanyola); entenent esta "igualtat d'oportunitats" com el resultat de sumar l'absència de discriminació amb les mesures d'acció positiva.

En virtut de tot el que acabem d'exposar, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport (Ferrocarri de la Generalitat Valenciana) i a la Conselleria de Benestar Social que, amb la modificació prèvia del conveni de col·laboració, estengueren els beneficis de la targeta de transport especial a les persones amb un percentatge de discapacitat igual o superior al 33 %, i que concediren esta targeta a l'autor de la queixa.

En el moment de redactar este Informe anual estem a l'espera que les administracions afectades ens informen sobre l'acceptació de la recomanació emesa o, si escau, de les raons que consideren escaients per a no acceptar-la.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 092161 manifestava que la vigilància de la Policia Municipal en la pedania San Felipe Neri,, Las Casica i El Rincón de los Pablos a Crevillent és pràcticament inexistent; així mateix, afegia que tampoc s'estava complint la promesa electoral de la presència d'una patrulla rural de forma permanent en esta pedania que compta amb una població de més de 800 habitants. esta situació està provocant robatoris i espolis de les cases de l'horta, maquinària agrícola i combustible, a més del perill que representa a l'eixida dels xiquets de l'escola situada al costat de la carretera sense que hi haja vigilància.

Una vegada admesa la queixa a tràmit vam sol·licitar un informe a l'Ajuntament de Crevillent, que ens va comunicar que "durant el primer, segon i tercer torn, s'està

procedint a donar voltes de vigilància per les diverses pedanies, com també per polígons industrials (...) el sistema de vigilància diària és donar voltes de vigilància per les pedanies amb parades als nuclis de població. Últimament s'han fet a les vesprades controls de ciclomotors al carrer del Canal del Relango (...) la Guàrdia Civil també fa inspeccions i controls diaris. Els passos escolars de Sant Felip, el Relango i Estació, no s'estan cobrint últimament a causa de no tenir prou efectius per a cobrir-los tots, perquè es cobrixen els més importants, segons la quantitat d'alumnes i la perillositat per la intensitat del trànsit de la zona.”

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, en l'article 25, estableix que “el municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seues competències, pot promoure tota classe d'activitats i prestar els servicis públics que contribuïsquen a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal.

El municipi exercirà, en tot cas, competències en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents: concretament, la de seguretat en llocs públics.”

Per la seua banda, la mateixa Llei, en l'article 18, assenyala que “són drets i deures dels veïns:

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si escau, quan la col·laboració amb caràcter voluntari dels veïns siga sol·licitada pels òrgans de govern i administració municipal.
- Utilitzar, d'acord amb la seua naturalesa, els servicis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, d'acord amb les normes aplicables.
- Contribuir mitjançant les prestacions econòmiques i personals legalment previstes a la realització de les competències municipals.
- Ser informat, una vegada feta la petició prèvia raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació amb tots els expedients i documentació municipal.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la llei.
- Exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servici públic en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Els altres drets i deures establits en les lleis”.

Per tot el que hem exposat més amunt, esta institució va considerar que les limitacions pressupostàries i les dificultats tècniques no poden servir d'excusa per a dilatar indefinidament la prestació dels servicis públics als quals està obligat legalment l'Ajuntament de Crevillent. En este cas vam considerar que havia transcorregut temps més que suficient perquè estes limitacions i dificultats ja s'hagueren pogut superar, a fi

d'evitar la injusta situació en la qual es trobaven els veïns de San Felipe Neri, els quals, d'altra banda, estan pagant els seus corresponents impostos, i es troben en una zona que manca absolutament dels servicis mínims obligatoris de vigilància.

En virtut de tot això, vam recomanar a l'Ajuntament de Crevillent que, en compliment de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, disposara tot el necessari per a aconseguir com més prompte millor la prestació efectiva dels servicis de vigilància policial a la zona de San Felipe Neri, tal com havia promès l'ajuntament.

Així mateix, i a la vista de la gravetat dels fets delictius que s'estaven produint, vam recomanar que, a través dels agents de la Policia Local, es desplegara una vigilància especial i intensa en la zona, a fi de garantir la seguretat ciutadana i evitar que es causen danys contra la propietat i altres béns.

La no-acceptació per part de l'Ajuntament de Crevillent de la recomanació emesa, acompanyada de les justificacions que va considerar pertinents, vam determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, el titular de l'expedient de queixa núm. 092422 manifestava en el seu escrit que, a causa de les inundacions provocades per les pluges en la plaça d'Eduardo Trives, plaça que no estava pavimentada, es produïxen filtracions en el garatge de l'edifici situat en els seus voltants que ocasionen desperfectes, com, per exemple, la deterioració de les parets. La comunitat de veïns manifestava que havien intentat posar-se en contacte amb l'Ajuntament de Guardamar del Segura per a exposar este problema, sense que fins a aquell moment hagueren rebut una resposta expressa.

L'Ajuntament de Guardamar del Segura, després de diversos requeriments, ens va remetre un informe de l'arquitectura municipal en el qual indicava que, efectivament, la plaça d'Eduardo Trives no està pavimentada, encara que això no ha de suposar cap problema quan plou de manera normal, ja que disposa d'elements d'evacuació cap al carrer prou dimensionats per a evitar que s'hi acumule aigua. A més, este informe assenyalava que l'ajuntament, davant les diverses peticions dels veïns en relació amb el problema indicat, sobretot, quan plou torrencialment, ha iniciat unes obres que han comportat la realització d'una àrea d'evacuació superior a la ja existent, per a reduir possibles problemes en cas de pluges fortes.

Després de rebre l'informe esmentat, el vam traslladar als promotors de la queixa perquè, si ho consideraven oportú, presentaren un escrit d'al·legacions. En este sentit, els interessats van presentar un escrit en què reiteraven les manifestacions expressades en l'escrit inicial de queixa, i insistien i posaven l'èmfasi en la falta de resposta de l'ajuntament als escrits que hi presenten, i que, a més, a l'hora d'emetre l'informe que els havia sigut remès, no s'havien dignat a visitar els danys que ells havien denunciat.

En relació amb esta qüestió de forma, relativa a la falta de contestació als escrits dels ciutadans, vam recordar en la nostra resolució les obligacions que, en aplicació de la

legislació vigent, corresponen a les administracions a l'hora de respondre dins del termini i en la forma escaient als escrits dels ciutadans.

D'altra banda, respecte de la qüestió de fons, vam recordar que la nostra comunitat és una de les regions espanyoles més afectada pel risc d'inundació a causa de les especials condicions morfològiques i climatològiques del territori. Precisament per això, i encara que els fenòmens de la naturalesa són imprevisible amb total exactitud quant a les seues extensió i efectes, esta institució va entendre que les mesures preventives són absolutament necessàries i imprescindibles per a minorar les perniciosos conseqüències que les inundacions tenen per a la vida i el patrimoni dels ciutadans.

Per esta raó, encara que l'informe de la tècnic municipal manifestava que la infraestructura d'evacuació d'aigües pluvials de la plaça d'Eduardo Trives és l'adequada, i que per això no s'ha de generar cap problema quan plou de manera normal, ja que disposa d'elements d'evacuació cap al carrer, recordem que estes condicions en la nostra comunitat autònoma acostumen a ser l'excepció a la regla general constituïda per pluges torrencials que solen caure, sobretot, durant la tardor, quan es produïx de manera reiterada el fenomen conegut com a *gota freda*, ateses les especials condicions morfològiques i climatològiques del nostre territori. La conseqüència és que les infraestructures públiques a l'aire lliure han de prendre en consideració estes circumstàncies meteorològiques a l'hora de ser dissenyades.

En virtut d'estes consideracions vam creure oportú recomanar a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que 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 que, en conseqüència, resolguera expressament els escrits presentats pels promotors de la queixa, que motivara el sentit de la resolució i decidira sobre les qüestions, tant de forma com de fons, que s'havien plantejat.

Així mateix vam recomanar que, dins del seu àmbit competencial, desenvoluparen i dugueren a terme, com més prompte millor, les actuacions necessàries perquè esta infraestructura pública –la plaça d'Eduardo Trives– s'adequara no solament a les condicions normals de pluja, que són l'excepció, sinó als episodis torrencials de pluja que constitueixen la regla general al nostre territori.

Finalment, vam recomanar que els servicis tècnics municipals visitaren les àrees afectades denunciades pels promotors de la queixa, i, si escau, determinaren, l'existència o inexistència de responsabilitat patrimonial que poguera resultar de l'estat estructural de la plaça d'Eduardo Trives.

L'Ajuntament de Guardamar del Segura no va acceptar la recomanació emesa i va aportar les justificacions que va considerar pertinents, circumstància que va determina el tancament de l'expedient de queixa.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1. Ordenació del trànsit urbà

En l'expedient de queixa núm. 100393 l'interessat manifesta que el carrer de la Mare de Déu dels Àngels de la localitat d'Albal havia sigut transformat en carrer parcialment vianantnitzat, dins del Pla 2000 impulsat pel Govern de la nació. Segons assenyalava, amb esta transformació havien desaparegut les voreres i, en el seu lloc, s'havien senyalitzat de diferent color la carretera del paviment per als vianants, sense que hi haguera vorades ni desnivells que dividiren les dues parts.

De la mateixa manera, assenyalava que en este carrer es permet estacionar de 20.00 h a 8.00 h i els veïns es troben moltes vegades els cotxes pràcticament apegats a les façanes dels habitatges, cosa que dificulta accedir-hi i, a més, els resulta impossible transitar per les voreres, situació que s'agreuja quan es tracta de persones amb discapacitat.

A més, l'interessat insistia que per a circular per este carrer els vehicles han d'ocupar part de la vorera oposada a la qual estan estacionats la resta de vehicles, ja que el carrer és estret, i això pot provocar que els veïns siguin atropellats quan ixen de casa.

El promotor de l'expedient de queixa assenyalava que, abans de l'obertura del carrer, després de les obres dutes a terme, els veïns de la zona havien sigut citats per l'alcalde de l'Ajuntament d'Albal. En esta reunió, segons el promotor de la queixa, es va fer cas omís de les reclamacions dels veïns.

Finalment, l'interessat assenyalava que, el passat mes de gener, va presentar un escrit davant l'ajuntament i que, fins a la data de presentar l'escrit inicial de queixa davant esta institució, no havia obtingut resposta expressa.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament d'Albal ens informava, entre altres qüestions, que la remodelació exposada va ser conseqüència dels estudis elaborats pels tècnics municipals, els quals van adoptar la solució que van considerar que millor permetia conjuminar els interessos en joc i, especialment, les necessitats d'aparcament existents a la zona.

Així mateix, en el seu escrit, l'Administració recordava que l'ordenació del trànsit de vehicles i persones a les vies urbanes és una competència de titularitat estrictament municipal, i que les mesures que es poden prendre són adoptades en l'exercici de competències pròpies de l'Administració local.

En relació amb l'objecte d'este expedient de queixa, vam considerar que, en realitat, eren dues les qüestions que s'hi plantejaven i que havien de ser analitzades per separat.

En primer lloc, l'expedient de queixa plantejava la discrepància que el seu promotor manifestava en relació amb les decisions adoptades en l'ordenació del trànsit en el carrer de la Mare de Déu dels Àngels d'este municipi. En relació amb esta qüestió, i en la

mesura en què estes decisions van ser adoptades per l'ajuntament en exercici de les seues competències d'autoorganització i a la llum dels informes elaborats pels servicis tècnics municipals, esta institució va assenyalar que no és funció del Síndic de Greuges intervenir en l'exercici de la potestat d'autoorganització que correspon als ens locals.

En este sentit, d'altra banda, cal tenir present que les conclusions que van servir de base a les decisions adoptades tenen l'origen en els informes elaborats per empleats públics en l'exercici de les seues funcions i tenen *a priori* un ampli marge de credibilitat per la seua imparcialitat objectiva, segons han reiterat els tribunals de justícia respecte dels informes emesos pels funcionaris públics, de manera que per a desvirtuar o contradir el que sosté l'informe tècnic municipal seria necessari que s'aportara a l'expedient un altre informe tècnic contradictori.

Al costat d'esta primera qüestió, però, este expedient de queixa posava de manifest la denúncia feta per l'interessat sobre els perills que es deriven per a la integritat dels vianants com a conseqüència de la pràctica dels conductors d'envair la vorera per a estacionar, cosa que provoca que els veïns no puguin accedir als seus habitatges o a la via pública o, és més perillós encara, que la resta de cotxes que circulen per la via hagen d'envair la vorera contrària per a esquivar els cotxes estacionats. En este sentit, i per a confirmar les denúncies, l'interessat aportava abundant informació fotogràfica a fi de confirmar esta situació.

En relació amb esta qüestió, vam considerar necessari destacar que l'art. 7 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, mitjançant el qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, atribueix als municipis les competències en matèria de regulació i vigilància del trànsit urbà quan estableix que:

“(...) s'atribueixen als municipis, en l'àmbit d'esta Llei, les competències següents:

- a) L'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, com la vigilància d'estes mitjançant agents propis, la denúncia de les infraccions que s'hi cometen i la sanció d'estes quan no estiga expressament atribuïda a una altra Administració.
- b) La regulació mitjançant ordenança municipal de circulació dels usos de les vies urbanes, fent compatible la distribució equitativa dels aparcaments entre tots els usuaris amb la necessària fluïdesa del trànsit rodat i amb l'ús dels carrers pels vianants, com també l'establiment de mesures d'estacionament limitat amb la finalitat de garantir la rotació dels aparcaments, prestant una especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat que tenen reduïda la seua mobilitat i que utilitzen vehicles, tot això amb la finalitat d'afavorir-ne la integració social.
- c) La immobilització dels vehicles en vies urbanes quan no estiguen proveïts del títol que habilite l'estacionament en zones limitades en el temps o excedisquen l'autorització concedida fins que s'aconsegueixca identificar el seu conductor.

La retirada dels vehicles de les vies urbanes i el seu posterior dipòsit quan obstaculitzen o dificulten la circulació o impliquen un perill per a esta o es estiguen aparcats incorrectament en les zones d'estacionament restringit, en les condicions previstes per a la immobilització en este mateix article.”

Amb l'objectiu de complir estes competències, la normativa sobre trànsit atribuïx als agents de l'autoritat encarregats del seu exercici un seguit d'instruments, com són, per exemple, els que conté l'art. 71 del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que determinen que “l'Administració podrà retirar el vehicle, entre altres casos, quan constituïska un perill o cause pertorbacions greus a la circulació de vehicles i vianants”, o en l'art. 292 bis del Codi de circulació, que “possibilita la immobilització d'un vehicle estacionat de manera antireglamentària solament quan no pertorbe greument la circulació”.

De les disposicions transcrites es dedueix, doncs, que d'acord amb el sistema normatiu establert en matèria de trànsit correspon als municipis assegurar l'ús adequat de les vies urbanes, garantir l'existència d'aparcament i l'ús per als vianants dels carrers, i vetllar pel compliment adequat de les normes de circulació, a més d'imposar sancions i adoptar les mesures cautelars que escaiguen d'acord amb la legislació vigent.

No obstant això, de la lectura dels documents que consten en l'expedient es deduïa que el compliment d'estes obligacions per esta Administració no era completament satisfactori, com a mínim pel que fa als resultats obtinguts, ja que és freqüent que en la via esmentada aparquen gran quantitat de vehicles, que ignoren les prohibicions existents, com es deduïa de les fotografies que aportava l'interessat.

En este sentit vam considerar que esta institució no podia entrar a valorar la idoneïtat de les solucions que caldria adoptar per a pal·liar el problema plantejat, ja que estes qüestions que han de ser valorades per l'Administració implicada i no cal que el Síndic de Greuges suplante la capacitat d'autoorganització que correspon a les entitats locals dins l'àmbit de les seues competències. Per contra, estes han de disposar de plena llibertat a l'hora de planificar les mesures dirigides a satisfer les obligacions i exercir les competències que els atribuïx la llei, mentre que la competència de la nostra institució és, això sí, detectar i posar de manifest les actuacions que entren en l'àmbit d'aquelles competències i lesionen els drets constitucionals o estatutaris dels ciutadans, i al mateix temps, reclamar, en defensa d'estos, una activitat administrativa tendent a la seua solució.

A la vista de les consideracions exposades i en relació amb l'exercici de les competències que té atribuïdes en matèria d'ordenació i control del trànsit urbà, es va formular a l'Ajuntament d'Albal la recomanació que adoptara totes les mesures pressupostàries i organitzatives escaients per a millorar les condicions del trànsit urbà actualment existents, especialment pel que fa a l'estacionament dels vehicles en el carrer de la Mare de Déu dels Àngels.

En el moment de redactar este informe anual estem a l'espera que l'Administració afectada ens informe sobre l'acceptació de la recomanació emesa o, si escau, de les raons que considere pertinents per a no acceptar-la.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 107038, la interessada denunciava la passivitat municipal davant les reiterades infraccions de la normativa sobre circulació de vehicles que es produïxen als voltants dels centres escolars i les instal·lacions esportives en el municipi de Vila-real. En concret, la interessada indicava especialment el cas dels aparcaments en doble fila.

En la comunicació rebuda, l'Administració ens remetia l'informe elaborat a estos efectes per la Policia Local. En este informe, després d'exposar-se el marc normatiu i les funcions que, en virtut d'este marc, tenen atribuïts el cos de Policia Local, es comunicava que, per a complir estes funcions es va crear una Unitat de Trànsit, composta per vuit agents motoristes, encarregats de manera exclusiva de la vigilància del trànsit. Així mateix, s'havien establert en diverses ocasions ordres de vigilància de doble fila en diferents punts de la ciutat i diàriament es cobrien les entrades i eixides dels alumnes dels centres escolars i les aglomeracions més importants de persones i vehicles en esdeveniments esportius.

De la mateixa manera s'informava que l'any 2009 s'havien imposat un total de 7.083 denúncies, de les quals 331 corresponien a infraccions relacionades amb la doble fila. L'any 2010 i fins a la data de l'informe (9 de setembre) s'havien imposat un total de 4.747 denúncies, de les quals un total de 241 havien correspost a infraccions relacionades amb els aparcaments en doble fila.

Una vegada analitzats estos antecedents vam considerar que este expedient plantejava la qüestió de l'estat de control del trànsit, especialment, de les infraccions que cometen els conductors en el nucli urbà del municipi de Vila-real, especialment als voltants de les instal·lacions esportives i escolars.

En relació amb esta qüestió, mentre que la interessada considerava que de l'experiència s'extrau la visió que l'actuació administrativa per a sancionar i pal·liar els comportaments infraccions eren insuficients, l'Administració aportava dades que pretenien posar de manifest l'esforç fet en este sentit.

En relació amb esta qüestió, vam recordar les disposicions aplicables en esta matèria, exposades arran de l'anàlisi de la queixa anterior. De les disposicions transcrits es dedueix, doncs, que, d'acord amb el sistema normatiu establert en matèria de trànsit, correspon als municipis assegurar l'ús adequat de les vies urbanes, garantir l'existència d'aparcament i l'ús per als vianants dels carrers i vetllar pel compliment adequat de les normes de trànsit, a més d'imposar sancions i adoptar les mesures cautelars que siguen pertinents d'acord amb la legislació vigent.

En este sentit, esta institució no va poder sinó valorar com a positives les mesures adoptades fins a aquells moments per l'Administració, si bé vam considerar que també

era necessari intensificar-les davant les denúncies presentades pels interessats, especialment en les zones que puguen aparéixer com a conflictives.

En virtut d'estos antecedents, vam suggerir Ajuntament de Vila-real, en relació amb l'exercici de les competències que té atribuïdes en matèria d'ordenació i control del trànsit urbà, que adoptara totes les mesures pressupostàries i organitzatives que foren pertinents per a millorar les condicions del trànsit urbà actualment existents, especialment quant a l'estacionament de vehicles en doble fila.

En el moment de redactar este informe anual, estem a l'espera que l'ajuntament ens informe sobre l'acceptació de la recomanació emesa o, si escau, de les raons que considere escaients per a no acceptar-la.

4.2. Expedients sancionadors

El titular de l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 093387 indicava que l'Ajuntament de Vinaròs havia tramitat un expedient sancionador de trànsit per una presumpta infracció de les normes d'estacionament comesa per un vehicle que era propietat de l'empresa que representa, que es dedica al lloguer de vehicles.

A requeriment de l'Ajuntament, l'empresa va facilitar les dades de l'empresa arrendatària d'este vehicle. No obstant això, l'interessat assenyalava que l'Ajuntament de Vinaròs havia dictat finalment una resolució sancionadora que els sancionava a ells (i no a l'empresa arrendatària) per la comissió de la infracció esmentada.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament de Vinaròs ens deia que l'expedient sancionador referenciat s'havia iniciat per la denúncia d'agents de l'autoritat el dia 17 de desembre de 2007 contra el vehicle per estacionar en una parada d'autobusos. Una vegada consultada la base de dades de trànsit, apareixia com a titular del vehicle esmentat la mercantil a la qual representava el promotor de l'expedient, motiu pel qual es va notificar a esta la incoació de l'esmentat expedient sancionador amb data 31 de març de 2008, i se li va sol·licitar que comunicara al Negociat de Sancions el nom i l'adreça del conductor, en cas de ser la mateixa, i li indicava que, si no ho feia, s'iniciaria un expedient sancionador en contra seu dins el mateix procediment.

Segons assenyalava l'informe de l'Administració, “(...) en el Negociat de Sancions no consta la presentació de cap comunicació o al·legació pel reclamant durant la tramitació del procediment sancionador (...)”, circumstància que va comportar la incoació del procediment sancionador i la imposició de la multa a la qual feia referència l'interessat en el seu escrit inicial de queixa. Així mateix, s'informava que l'interessat havia presentat al·legacions contra esta sanció, que van ser resoltes en sentit denegatori, acord que se li va notificar amb data 1 de juliol de 2009.

De la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa vam deduir que la tramitació de l'expedient sancionador de trànsit i la consegüent imposició de la sanció

de trànsit per estacionament il·legal havia sigut tramitat contra l'empresa a la qual representa el promotor de l'expedient de queixa per no haver complit este, segons argumenta l'Administració implicada, el deure d'identificar la persona que conduïa el vehicle en el moment de la comissió de la infracció. Això va portar l'Administració, d'acord amb la legislació vigent, a incoar contra ell el procediment sancionador.

No obstant això, entre la documentació que l'interessat havia presentat juntament amb el seu escrit inicial de queixa, hi havia la còpia de l'escrit presentat en el Registre de la Conselleria d'Ocupació i Dona de la Comunitat de Madrid amb data 17 d'abril de 2008, escrit que identificava el conductor del vehicle.

D'esta manera, resulta clar que l'Ajuntament de Vinaròs hauria d'haver considerar que l'empresa a la qual representa el promotor d'este expedient de queixa havia complit el deure d'identificar la persona que conduïa el vehicle en el moment de la comissió de la infracció i, per tant, l'expedient sancionador s'hauria d'haver dirigit contra esta i no contra l'empresa a la qual representa el titular de l'expedient de queixa.

En este sentit, i a l'efecte de determinar la validesa de l'escrit presentat per l'interessat en la Conselleria d'Ocupació i Dona de la Comunitat de Madrid, vam tenir present que l'art. 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú estableix clarament en l'apartat quart que “les sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans dirigisquen als òrgans de les Administracions públiques podran presentar-se:

- a) En els registres dels òrgans administratius a què es dirigisquen.
- b) En els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració General de l'Estat, a la de qualsevol Administració de les comunitats autònomes o a la d'alguna de les entitats que integren l'Administració local si, en este últim cas, s'ha subscrit el conveni escaient.
- c) En les oficines de correus, en la forma que s'establisca reglamentàriament.
- d) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- e) En qualsevol altre que establisquen les disposicions vigents”.

De la lectura del precepte transcrit, resulta clar que l'Ajuntament de Vinaròs hauria d'haver donat validesa al document presentat per l'interessat per a considerar satisfet el deure d'identificació del conductor del vehicle en el moment de comissió de la infracció i haver dirigit l'expedient contra la persona objecte de la identificació.

En virtut de tot el que hem exposat, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Vinaròs que, a la vista de l'escrit presentat per l'interessat amb data 17 d'abril de 2008 en el Registre de la Conselleria d'Ocupació i Dona de la Comunitat de Madrid, dirigit al Negociat de Sancions d'este ajuntament, declarara la nul·litat de la sanció imposada en el procediment de referència i donara impuls al procediment sancionador que corresponga a la vista del seu contingut.

En l'informe en què l'Administració ens informava sobre l'acceptació o no de les recomanacions fetes, esta no va acceptar les recomanacions emeses, sense aportar, però, arguments que desvirtuaren les consideracions fetes, situació que va determinar el tancament de l'expedient per no-acceptació no justificada de la resolució del Síndic de Greuges.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 093394 ens referia que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Borriana l'anul·lació d'un expedient sancionador. Segons assenyalava en el seu escrit, l'ajuntament li havia notificat la sanció, però sense respondre a les seues al·legacions. Una vegada transcorregut el període de temps determinat legalment, va sol·licitar a l'ajuntament la certificació d'actes presumptes per un possible cas de silenci administratiu, i ens va comunicar que se li va notificar per correu ordinari la modificació de la data de resolució de la sanció imposada.

A l'hora de resoldre este expedient de queixa, vam començar assenyalant que estem davant actes de naturalesa sancionadora i, per tant, restrictiva de drets i interessos legítims, davant els quals la jurisprudència del Tribunal Suprem ha manifestat de manera pacífica i reiterada que s'han de mantenir i preservar les mateixes garanties procedimentals que s'han d'observar obligatòriament en qualsevol procediment de naturalesa penal.

De tot això es desprén que els actes sancionadors han d'estar motivats degudament, ja que es tracta d'actes que limiten drets subjectius o interessos legítims, d'acord amb l'article 54. 1. a) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Esta exigència ens va fer considerar en la resolució dictada a este efecte que la tutela adequada dels drets del ciutadà exigia que l'Administració estava obligada a facilitar, en primer lloc, la documentació que se li sol·licitava; en segon lloc, a portar un registre adequat, atés que de l'informe municipal de desprén la falta de coordinació o harmonització entre el registre municipal i el registre de sancions; en tercer lloc, a formular la proposta de resolució i concessió d'audiència prèvia, i en quart lloc, a no declarar exigible la sanció imposada mentre l'acte sancionador no haja esdevingut ferm.

A la vista de les consideracions anteriors vam dirigir a l'Ajuntament de Borriana estes recomanacions:

1. Que els actes que limiten drets subjectius o interessos legítims, com són, entre altres, els actes de naturalesa sancionadora, estiguen degudament motivats, d'acord amb l'article 54. 1. a) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
2. Que en el cas que ens ocupa es retrotrauen les actuacions al tràmit de la resolució d'al·legacions deduïdes pel promotor de la queixa, quan l'actuació administrativa sancionadora duta a terme puga haver vulnerat el procediment legalment establert.

En la seua contestació, amb què l'administració ens informava de l'acceptació o no de les recomanacions emeses, no es van acceptar estes recomanacions, la qual cosa va determinar el tancament de l'expedient per no-acceptació justificada de la resolució.

Íntimament unida a l'expedient anterior es presentava la queixa núm. 100018, en la qual el mateix ciutadà es va dirigir a esta institució per a manifestar la seua disconformitat amb les actuacions efectuades per l'Ajuntament de Borriana en relació amb el cobrament de la taxa per retirada del vehicle de la via pública.

En relació amb este motiu de reclamació, l'interessat ja havia sigut el promotor de l'expedient de queixa núm. 091855. En este últim expedient l'interessat ens assenyalava que el dia 1 de març de 2009 se li havia imposat una sanció per estacionament incorrecte i que la grua municipal li havia retirat el vehicle. Com que considerava incorrecta l'actuació duta a terme per l'administració municipal va sol·licitar, per escrit i de forma motivada, la devolució de la taxa satisfeta per la retirada del vehicle per la grua i l'anul·lació de la sanció imposada indegudament. Després d'haver transcorregut més de tres mesos d'esta sol·licitud, ens va indicar que no havia rebut cap resposta de l'ajuntament esmentat.

Este expedient va ser tramitat i tancat per esta institució perquè vam considerar que l'actuació de l'administració va ser correcta.

No obstant això, en el seu nou escrit de queixa, el promotor de l'expedient manifestava substancialment que, després d'estudiar detingudament l'informe remès per l'Ajuntament de Borriana, es desprenien diverses incorreccions i errors respecte de la data: l'ajuntament s'equivocava quan deia que l'autor de la queixa havia assenyalat l'1 de març de 2009, ja que, segons l'interessat, havia indicat clarament el 2 de març de 2009.

D'altra banda, i segons l'autor de la queixa, l'ajuntament obviava la seua sol·licitud de certificació d'actes presumptes amb data 2 de juliol de 2009 per un possible silenci administratiu.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament de Borriana ens informava que no s'havia produït este silenci administratiu, ja que s'havien respectat els terminis marcats per la legislació vigent.

En relació amb la retirada del vehicle, l'Administració ens indicava que s'havia fet com a conseqüència de la infracció de la normativa de trànsit i seguretat viària, un supòsit que preveu l'art. 70 de la Llei de seguretat viària per a la seua retirada. En este sentit, l'informe assenyalava que l'Ordenança fiscal reguladora de les taxes pel servici municipal de retirada de vehicles de la via pública de l'Ajuntament de Borriana definix, en l'article 2, l'objecte d'esta taxa com la retirada de la via pública dels vehicles que pertorben, obstaculitzen o entorpisquen la lliure circulació o estiguen aparcats de manera antireglamentària o presumiblement s'hagen abandonat en la via pública, amb utilització d'elements o mitjans municipals o particulars per la Policia Municipal i la conducció dels vehicles al recinte o dipòsit municipal perquè hi siguen custodiats.

D'esta manera, el fet imposable ve establert, segons l'article 3, en la retirada dels vehicles de la via pública que estan en la situació que referix el precepte anterior.

A partir d'estos preceptes, l'ajuntament considerava que el cobrament de la taxa havia sigut legal, ja que es donava el fet imposable que la norma definix.

En el moment de resoldre sobre este expedient de queixa, que se centra en la devolució de la taxa per retirada del vehicle de l'interessat de la via pública, van considerar que la qüestió s'havia de centrar a determinar si en els fets que integren este expedient havia arribat efectivament a produir-se el fet imposable que donaria lloc al naixement de la taxa i, d'esta manera, al dret de l'Administració a exigir-ne el cobrament.

Tal com argumentava l'Administració, el fet imposable de la taxa de retirada de vehicles a motor ve determinat per la retirada dels vehicles de la via pública que estan en la situació a què es referix l'article 2 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxes pel servici municipal de retirada de vehicles de la via pública de l'Ajuntament de Borriana, que hem citat adés.

En el cas que centra este expedient de queixa, convenia destacar que era si més no controvertit que s'haguera produït el pressupost que definix el fet imposable de la taxa, ja que el vehicle havia sigut retirat perquè, d'acord amb la Policia Local, estava aparcad indegudament, i contra esta apreciació havia recorregut l'interessat en via administrativa.

Comptat i debatut, doncs, el fet que determinaria el naixement de l'obligació tributària tal com apareix definit per la norma que regula la taxa aplicada (aparcament indegut) estava sotmés a discussió en el si d'un procediment administratiu, objecte de l'expedient de queixa núm. 093394, exposat amb anterioritat, en el qual el Síndic de Greuges havia recomanat “que en el supòsit que ens ocupa, es retrotraguén les actuacions al tràmit de la resolució d'al·legacions deduïdes pel promotor de la queixa, quan l'actuació administrativa sancionadora duta a terme poguera haver vulnerat el procediment establert legalment”.

A la vista de tot el que acabem d'exposar resultava evident que la resolució de l'objecte d'este expedient de queixa estava condicionada a la resolució que, al seu torn, es donara a la reclamació feta pel ciutadà sobre la multa imposada per aparcament indegut, en la mesura en què la qualificació definitiva d'este aparcament com a indegut constituïx l'element que integra el fet imposable de la taxa. Per això, la legalitat de l'exacció d'esta depenia de la correcta qualificació d'aquella. Com que estava pendent el pronunciament d'aquella Administració sobre este fet previ (perquè d'acord amb la nostra recomanació s'hauria de produir la retrotracció del procediment i el seu nou impuls), la solució de la qüestió objecte d'este expedient havia de quedar diferida a la resolució prèvia d'aquella qüestió i resoldre's depenent del que es decidisca en aquell procediment.

En virtut de tot el que hem exposat, vam recomanar a l'Ajuntament de Borriana que, tenint en compte la recomanació emesa per esta institució arran de l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 093394, resolguera en el seu moment sobre este expedient en funció del que en aquell es decidira i, si escau, que tornara la taxa cobrada si es produïa l'anul·lació d'aquella sanció per inexistència de fet imposable.

La notificació de l'Administració en el sentit de no acceptar la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa per no-acceptació justificada de la resolució emesa.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 091865 es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant un escrit presentat davant de l'Ajuntament de Dénia amb data 20 de juny de 2009, havia tornat a denunciar les activitats de càrrega i descàrrega que es feien a la via pública a les 6 de la matinada.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Dénia ens exposava que “(...) amb data 20 de juliol de 2009 s'elabora l'informe policial en què s'indica que s'ha dut a terme un control de verificació de les molèsties denunciades entre els dies 15 al 18 de juliol de 2009, amb el resultat següent:

- El dia 15 de juliol de 2009, de les 6.08 hores fins a les 6.20 hores es fan tasques de càrrega en un camió propietat del denunciat.
- El dia 16 de juliol de 2009, de les 6.10 hores no s'observa cap activitat.
- El dia 17 de juliol de 2009, de les 6.07 hores fins a les 6.29 hores es fan tasques de càrrega i descàrrega en un camió propietat del denunciat, i es fa un control des del domicili del denunciant.
- El mateix informe afegix que s'observa l'existència de cambres frigorífiques en què es guarden fruites i verdures de manera considerable (...) a la vista de l'informe indicat se'n remet una còpia al departament d'obertures per a l'adopció de les mesures procedents quant a la realització d'una activitat sense llicència (...).”

Així les coses, en el cas que ens ocupava ens trobàvem davant l'exercici d'una activitat – emmagatzematge 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, l'establiment no estava autoritzat a funcionar.

En este sentit, vam recordar a l'Administració que la impossibilitat d'exercir l'activitat amb anterioritat a l'obtenció de la llicència d'obertura està 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 sentit, insistim que la finalitat d'este precepte és 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 generen sorolls als veïns .

Finalment, destaquem que l'art. 93.2 de la ja esmentada Llei 2/2006 estableix que, després d'haver escoltat l'interessat, i atenent al principi de proporcionalitat, l'Ajuntament podrà acordar les mesures provisionals de suspensió temporal, total o parcial, de l'instrument d'intervenció, o de l'activitat o projecte en execució; la parada o clausura temporal, parcial o total de locals o instal·lacions; el precintat d'aparells o equips o la retirada de productes; l'exigència de fiança o, finalment, 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 això, vam recomanar a Ajuntament de Dénia que, tenint en compte que l'emmagatzematge de fruites i verdures estava funcionant sense haver obtingut la llicència d'obertura, adoptara les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques que injustament suporta l'autor de la queixa.

L'expedient de queixa va ser tancat en no acceptar l'Administració implicada les recomanacions formulades, la qual no considerava oportú la incoació d'un expedient sancionador en este supòsit.

Finalment, el promotor de l'expedient de queixa núm. 091889 va remetre un escrit a esta institució en què manifestava que l'Ajuntament de Corbera li havia aplicat la taxa per senyalització d'una plaça de gual per a discapacitat i que, a pesar d'haver sol·licitat a l'ajuntament l'anul·lació d'este pagament, així com la seua improcedència, esta administració municipal no havia adoptat cap resolució fins a aquell moment .

En el seu informe, l'Ajuntament de Corbera ens referia que el gual per discapacitat s'aplicava des de l'any 2006 fins a l'any 2007, data en què la interessada havia sol·licitat la baixa. I que, en conseqüència, l'import liquidat pel gual es corresponia amb estos dos anys. Considerava, en relació amb això, que no era procedent la devolució sol·licitada per improcedència de la seua liquidació, ja que l'ajuntament no estableix cap bonificació o exempció per al supòsit de guals concedits a persones que puguin reunir algun grau de discapacitat.

Tal com assenyallem en la resolució emesa, en este expedient de queixa, l'objecte quedava delimitat, d'una banda, al compliment de l'obligació de resoldre sobre els escrits presentats per la interessada.

En relació amb esta qüestió, i atés que l'ajuntament no havia posat en qüestió la recepció dels escrits esmentats, mentre no ens informava sobre este tema, presumíem que havien sigut efectivament presentats i que s'havia incomplert l'obligació d'emetre una resolució.

En segon lloc, i respecte de la part o nucli substantiu d'este incompliment, destaquem que la legislació que regula la promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, tant estatal com a autonòmica, estableix que els ajuntaments estan obligats a reservar places d'aparcament per a persones en situació de mobilitat reduïda al costat del seu centre de treball i domicili, a fi que les persones en situació de mobilitat

reduïda que ho necessiten puguen estacionar el seu vehicle sense veure's obligades a fer llargs desplaçaments.

En esta mateixa normativa es fixen les especificacions concretes que inclouran, com a mínim, estes normatives municipals, les quals es detallaven en la resolució de referència.

A la vista d'estos antecedent vam recordar a l'Ajuntament de Corbera el deure legal de donar resposta expressa a la interessada en relació amb el contingut dels escrits presentats reiteradament davant esta Administració municipal i que es pronunciara sobre la sol·licitud.

Així mateix, vam recomanar que regulara la promoció de l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques i que, en este sentit, adoptara les iniciatives oportunes per a l'elaboració i posterior aprovació de les normatives que permeten a les persones en situació de mobilitat reduïda que ho necessiten estacionar el seu vehicle sense veure's obligades a efectuar llargs desplaçaments, mesures entre les quals hi ha la reserva de places d'aparcament per a persones en situació de mobilitat reduïda al costat del seu centre de treball i domicili, i que estes reserves d'espai públic no estiguen subjectes a cap càrrega tributària.

L'informe de l'Ajuntament de Corbera en què es reiterava en les consideracions sostingudes en l'informe inicial sobre la impropedència de la devolució de les taxes de gual abonades va determinar el tancament de l'expedient de queixa per no-acceptació justificada de les nostres recomanacions per l'ajuntament.

5. Béns municipals

El promotor de l'expedient de queixa núm. 105289 es va dirigir a esta institució per a manifestar que havia sol·licitat davant l'Ajuntament de Castalla que se li permetera mantenir fixa la tanca de la terrassa durant l'horari de mercat o de mercats ambulants davant el seu negoci en la temporada de terrassa, ja que no destorba el trànsit dels vianants en cap cas.

Així mateix, l'autor de la queixa expressava la seua disconformitat amb les raons exposades per l'enginyer tècnic industrial per a no autoritzar la permanència de les taules i cadires, ja que, d'una banda, l'ordenança municipal no considera expressament el supòsit de retirada per mercat al carrer i, d'una altre, si actualment hi ha llocs autoritzats per l'ajuntament sobre el mateix espai, s'ha de disminuir l'import de la taxa, descomptant-ne els dies en què no és possible ocupar-lo amb les taules i cadires.

Amb l'objectiu de contrastar estes afirmacions vam requerim un informe a l'Ajuntament de Castalla, que ens va remetre un altre informe ampliadori emés per l'enginyer tècnic municipal en què, entre altres qüestions, s'indicava que “(...) la superfície de què es tracta està ocupada pels llocs del mercat ambulant els dimarts i els dissabtes, des de les

7 hores fins a les 15 hores aproximadament, i queda lliure la resta de la setmana. Els venedors que ocupen esta superfície disposen de les corresponents llicències i autoritzacions de l'ajuntament, tot sobre la base de l'Ordenança reguladora de la venda ambulant, autoritzades abans de la llicència d'obertura de la cafeteria (...) seria un greuge comparatiu retirar la llicència concedida als venedors del mercat en benefici de l'autor de la queixa, que és el que pretén (...)"

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a aclarir que "(...) només demane a l'ajuntament que resitue les parades que queden sobre la meua terrassa (mai que les suprimisca) durant la temporada a un carrer adjacent, o a qualsevol altre on puguem continuar el seu treball els venedors ambulants (...)"

Partint d'estos fets, la qüestió plantejada en esta queixa consistia a determinar si era possible compatibilitzar sobre un mateix espai físic de la via pública una llicència per a col·locar taules i cadires, i una llicència per a instal·lar un lloc de venda ambulant.

En el cas que ens ocupa, si les parades del mercat ambulant que es col·loquen sobre la terrassa de l'establiment de l'autor de la queixa pogueren ser fàcilment traslladades o resituades en un altre punt de la via pública en el mateix carrer o en un altre, sense cap perjudici per als venedors ambulants, el problema que es planteja quedaria solucionat.

En virtut de tot el que hem exposat, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Castalla que, una vegada escoltats els interessats, adoptara les mesures que considerara oportunes per a intentar compatibilitzar al màxim l'ús de la terrassa amb taules i cadires i la col·locació de les parades del mercat ambulant.

L'informe de l'Ajuntament de Castalla en què es reiterava en les consideracions sostingudes en l'informe inicial va determinar el tancament de l'expedient de queixa per no-acceptació justificada de les nostres recomanacions per l'ajuntament.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 091968 es va dirigir a esta institució per a manifestar la seua disconformitat amb la desafectació del tram del camí públic que transcorre entre determinades parcel·les del Polígon 3 del terme municipal del Pinós. Amb la queixa aportava un informe tècnic elaborat per un arquitecte en el qual s'exposen les raons del desacord.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a l'Ajuntament del Pinós que ens remetera una còpia dels informes tècnic i jurídic emesos pels servicis municipals per a rebatre les conclusions de l'informe pericial aportat per l'autora de la queixa.

En resposta al nostre requeriment d'informació, l'ajuntament ens va remetre diferents documents integrants de l'expedient administratiu entre els quals no hi havia, llevat d'error o omissió per la nostra banda, cap informe tècnic específic que s'haguera redactat per a desvirtuar les conclusions de l'informe pericial elaborat a petició de l'autora de la queixa.

Una vegada examinada la documentació municipal, vam poder comprovar que este informe pericial, l'objecte del qual és demostrar la inexistència d'interés públic que justifique l'actuació municipal, va ser adjuntat al recurs de reposició presentat el 31 d'octubre de 2008 per l'autora de la queixa contra l'acord plenari del dia 30 de setembre de 2008 pel qual s'acorda la desafectació esmentada.

El posterior acord plenari de 25 de novembre de 2008, que desestimava el recurs de reposició, omet pronunciar-se sobre les consideracions manifestades en l'informe pericial aportat per l'autora de la queixa, en el qual, entre altres qüestions, l'arquitecte afirma el següent:

“(…) de la visita d'inspecció feta als terrenys –efectuada conjuntament amb representació municipal qualificada, els interessats i el veí que sol·licita la desafectació, es poden extraure les conclusions següents: (…) quant a la seguretat viària, es pot produir més aviat l'efecte contrari, ja que en un tram de camí asfaltat principal d'uns 80 metres de longitud (camí de la Casa Amorós) es concentra el trànsit propi i el que s'hi afegix pel desviament, amb l'agreujant que este últim està compost bàsicament per vianants o treballadors que hauran de fer una gran volta per a accedir als camps que quedaran incomunicats directament (…) la superfície del camí desviat és tres vegades superior a la del tram que es pretén desafectar. No sembla d'interés públic per part municipal augmentar la superfície de vials, ja que comporta el deure del seu manteniment (…)”

Així les coses, si bé era cert que l'ajuntament havia contestat al recurs de reposició presentat per l'autora de la queixa, també era cert que, per error o omissió, no s'indicava res en l'acord plenari de 25 de novembre de 2008 sobre l'informe pericial aportat.

En la resolució que vam emetre en este expedient de queixa vam recordar que no solament s'ha de dictar una resolució expressa en contestació al recurs de reposició presentat, sinó que la resolució també ha de ser congruent, és a dir, ha de donar complida resposta a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per la recurrent i, en este cas, no s'havia contestat a les consideracions expressades en l'informe pericial adjuntat al recurs de reposició.

Des d'esta perspectiva, esta institució no va poder sinó recordar, una vegada més, que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre les quals, i d'allò més rellevant, el deure l'Administració de resoldre expressament sobre totes les qüestions plantejades en 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 pressupost inexcusable per a una defensa adequada dels seus drets i interessos legítims.

En virtut de tot el que hem expressat, van considerar oportú recomanar a l'Ajuntament del Pinós que, en relació amb les consideracions manifestades en l'informe pericial

adjuntat al recurs de reposició, dictara resolució motivada expressa en contestació a les qüestions indicades en este informe.

L'informe de l'Ajuntament del Pinós en què es reiterava en les consideracions sostingudes en l'informe inicial va determinar el tancament de l'expedient de queixa per no-acceptació justificada de les nostres recomanacions.

6. Règim jurídic: ciutadania i bona administració

La Constitució espanyola del 1978 no consagra com a tal un “dret a la bona Administració” en els termes en què fa l'article 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals, que ens oferix una descripció detallada d'este “dret de drets” quan estableix que tota persona té dret que les institucions, òrgans i organismes (de la Unió Europea) tracten els seus assumptes de manera imparcial i equitativa, i dins d'un termini raonable. Això suposarà, resumint el precepte, el dret a ser escoltats abans que s'adopten mesures que li resulten desfavorables, a accedir als expedients que el concernisquen, que l'Administració motive les seues decisions, que siguen reparats els danys que se li causen 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 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 inerme i indefens davant este poder que, al seu torn, s'ha anat humanitzant fins a adquirir dimensions d'instrument al servei objectiu de l'interés general, ordenat a 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 que formule este dret, però, sens dubte, els seus “ingredients” estan afirmats de manera rotunda en la norma fonamental i en la legislació de desenvolupament.

Per la seua banda, l'article 103 de la carta magna afirma, sense cap fissura, el principi d'eficàcia i el principi de servici 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 això té una gran importància en la tasca i l'acompliment de la missió 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 declara “(...) 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 perquè els ciutadans se'n beneficien i, sobretot, per al 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 alguns casos, este dret a una bona administració estarà connectat amb l'àmbit dels principis rectors de l'actuació pública; en altres casos, es mostrarà com un autèntic dret subjectiu en estar connectat a un procediment concret o en referir-se a una deguda 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 que la institució anar més enllà d'esta mera legalitat si detectara que una norma conduïx a una situació injusta i que es poguera considerar, en conseqüència, “una mala administració”.

Com ja han expressat altres institucions, este dret de nova formulació, el dret a una bona administració, es pot convertir en l'expressió general de la funció d'estes Institucions i en la seua raó de ser fonamental encara que la garantia d'este dret no esgote el seu abast.

Sota este epígraf donarem compte de les 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 a la reparació dels danys que els puga ocasionar alguna actuació pública, i finalment, els drets referits a la participació pública en assumptes de la vida política, social i econòmica.

Este any 2010 s'han presentat davant el Síndic de Greuges un total de 102, en comparació de les 78 queixes formulades el 2009.

6.1. Dret a rebre dins el termini escaient una contestació motivada i a obtenir informació

Hi ha un nombrós grup de queixes presentades en la institució per la falta de resposta o per resposta tardana, incompleta o sense motivar de les diferents administracions a les sol·licituds o escrits presentats per la ciutadania, i hem detectat una reincidència en la conducta de mantenir silenci, que esta institució ha rebutjat reiteradament.

Així, en l'expedient núm. 104424, el promotor de la queixa es va dirigir a esta institució per a manifestar que, amb data 08/02/2010, havia presentat un escrit davant l'Ajuntament d'Aspe i que, com que no havia rebut cap resposta, amb data 12/03/2010 s'havia dirigit a la Secretaria de l'Alcaldia per a comunicar la falta de resposta, i a pesar del temps que havia transcorregut, no havia obtingut cap resposta a estos escrits.

Davant esta situació, una volta finalitzada la tramitació de la queixa, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Aspe que en situacions com l'analitzada extremara al màxim els deures legals que 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.

L'Ajuntament d'Aspe va acceptar estes recomanacions, i d'esta manera vam concloure les nostres actuacions.

En la mateixa línia de falta de resposta, l'autor de la queixa núm. 104906, denunciava els fets següents:

- Que amb data 16/11/2000, la Direcció Territorial de la Conselleria de Territori i Habitatge havia dictat resolució en un expedient sancionador que imposava a l'autor de la queixa una multa per valor de 210,35 € per la comissió de dues infraccions.
- Que contra la resolució esmentada l'interessat havia presentat un recurs extraordinari de revisió amb data 08/04/2002, en el qual sol·licitava l'anul·lació al·legava la caducitat de l'expedient sancionador.
- Que amb data 21/03/2003, el director territorial havia dictat una resolució en el sentit de no admetre el recurs extraordinari de revisió esmentat perquè no es fonamentava en cap de les causes establides taxativament.
- Que, posteriorment, amb data 14/03/2003, el promotor d'este expedient havia dirigit un escrit per a sol·licitar la nul·litat de la resolució amb data 16/11/2000. No obstant això, com que no havia obtingut una resposta expressa a este últim escrit, l'interessat novament va dirigir diversos escrits recordatoris amb dates 27/04/2005, 20/01/2006, i 31/03/2006.
- Que, com a respostes a estos escrits, amb data 11/04/2006 li van comunicar que la sol·licitud de revisió d'ofici s'estava tramitant.
- Que, d'esta manera, amb data 20/03/2007, es va declarar la inadmissió de la sol·licitud de revisió d'ofici del 16/11/2000.
- Que, contra esta resolució l'autor de la queixa, amb data 22/05/2007, havia interposat un recurs d'alçada davant la Conselleria de Territori i Habitatge, encara que fins a este moment no ha obtingut cap resposta expressa a este escrit.

A la vista de tot això, esta institució va recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que adoptara les mesures oportunes perquè, en endavant, es dicte resolució expressa als recursos formulats pels interessats, d'acord amb l'article 42 i concordants de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i que si això no s'ha dut a terme, que es resolga expressament el recurs d'alçada formulat pel promotor de la

queixa, motivant el sentit de la resolució, decidint totes qüestions, tant de forma com de fons, que plantege el procediment, tenint en compte tots els efectes jurídics que s'havien d'haver derivat de la resolució indicada, incloent-hi l'habilitació del termini corresponent per a interposar accions tant en via administrativa com, si escau, en via jurisdiccional.

L'expedient es va tancar una vegada es van acceptar els pronunciaments efectuats per esta institució.

Igualment, en la queixa núm. 105520, els seus autors plantejaven que, amb data 18/11/2009, havien presentat un escrit davant l'Ajuntament d'Elda en el qual sol·licitaven que es dedicara "(...) un carrer o espai públic a un guàrdia civil assassinat per ETA, oriünd d'Elda. Al cap de nou mesos de presentar la proposta, l'ajuntament no ha contestat malgrat que es tracta d'una acció que pretén denunciar la xacra del terrorisme".

A la vista d'esta queixa, esta institució va recomanar a l'Ajuntament d'Elda l'obligació de donar compliment màxim als deures legals que es deriven dels articles 43 i següents de Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, que regula el dret de petició, en el sentit de donar en este cas una contestació al peticionari que reculla "com a mínim, els termes en què la petició ha sigut presa en consideració per l'autoritat o òrgan competent", i que hi incorpore "les raons i els motius pels quals s'acorda accedir a la petició o no fer-ho".

L'expedient es va tancar una vegada es van acceptar els pronunciaments exposats.

Cal indicar que l'incompliment d'estes obligacions són sens dubte un indicador del que hem definit en altres llocs com a "*mala administració*" i que esta institució té el deure de combatre, encara que es veja en l'obligació de reiterar una vegada i una altra les seues recomanacions que, d'altra banda, i de manera pràcticament unànime, són acceptades per les administracions a les quals van dirigides.

Un supòsit diferent 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 comporta de vegades un gran volum de treball per a l'Administració, especialment si són ajuntaments sense molt personal al seu servici.

A este supòsit pertany la queixa plantejada i tramitada amb el núm. 106141, en la qual el seu promotor havia sol·licitat de manera reiterada l'expedició de determinades certificacions administratives, i també l'accés als arxius municipals en un escrit amb data 14/12/2009, al qual adjuntava els escrits amb data 05/05/2004 i 17/05/2005. Malgrat això, l'Ajuntament d'Elx no havia dictat fins a aquell moment cap resolució en virtut de la qual s'expedira la certificació sol·licitada i no li ha permés l'accés als arxius municipals sol·licitat.

Esta institució és conscient que l'accés als arxius i registres no pot afectar l'eficàcia de les administracions. I així ho estableix l'article 37 de la Llei 30/1992, abans esmentada.

No obstant això, l'aplicació d'este límit, d'acord amb la jurisprudència, s'ha d'entendre de manera restrictiva per a no alterar el principi de transparència administrativa i, en definitiva, cal trobar 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'Elx que facilitara a l'interessat la documentació contractual requerida, i d'esta manera donara eficàcia i virtualitat al dret que té d'accedir a la documentació contractual que consta en els expedients administratius que estiguen acabats o finalitzats.

L'expedient està actualment en tràmit i, en la conseqüència, estem pendents que l'Ajuntament d'Elx ens remeta un informe sobre si accepta la recomanació esmentada o, si escau, ens pose de manifest les raons que considere per a no acceptar-la.

6.2. Dret a no suportar els danys causats per una actuació o omissió de l'Administració

Este dret pot ser considerat com una dels vessants de l'anomenat *dret a una bona administració*, que també reconeix explícitament l'article 106 de la nostra Constitució.

Este any 2010 s'han presentat un total de 23 queixes en matèria de responsabilitat patrimonial, en les quals les persones afectades ens traslladen la seua pretensió que l'Administració els reconega el dret a ser indemnitzades 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 reiteradament a les administracions públiques la seua obligació de tramitar i resoldre estes reclamacions dins els termes i amb subjecció plena al procediment establert per a tramitar-les, i assenyala com a pràctiques que cal eradicar en l'actuació administrativa la seua falta de tramitació, la seua inadmissió tàcita, el retard injustificat a resoldre estes reclamacions, les interrupcions en el procediment i l'omissió de tràmits essencials.

I tot això perquè el procediment establert legalment i tramitat correctament garanteix la possibilitat d'investigar i establir de manera clara els fets i les circumstàncies concurrents fins a arribar a la conclusió de si el ciutadà té dret a ser indemnitzat o no.

Així, en la queixa núm. 105397, la seua autora denunciava que, a causa del mal estat en què es trobava la vorera, va patir una caiguda en la via pública al municipi d'Altea; que esta vorera va ser reparada el dia 5 de febrer de 2010 i que, com a conseqüència del que exposa, la interessada va sol·licitar el rescabament de danys i perjudicis en concepte de responsabilitat patrimonial. No obstant això, davant esta reclamació, fins a este moment i a pesar del temps transcorregut, prop d'un any, no havia obtingut una resposta expressa.

Una vegada sol·licitat l'informe, l'Ajuntament d'Altea ens va indicar que esta petició de sol·licitud de responsabilitat patrimonial va ser desestimada per silenci administratiu negatiu.

Davant d'este fet vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Altea que s'admetera a tràmit la reclamació formulada per la promotora de la queixa pels danys personals causats per la caiguda patida en l'espai públic, i que instruïra el corresponent procediment de responsabilitat patrimonial, en el qual es valore la concurrència o no dels pressupostos necessaris per a reconéixer o desestimar l'existència de l'acció de responsabilitat, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució espanyola. En definitiva, que este ajuntament duguera a terme les actuacions escaients per a prosseguir la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial fins a la seua resolució expressa, que haurà de ser notificada degudament a l'interessat.

L'Ajuntament d'Altea va acceptar els nostres pronunciaments, i això va posar fi a la nostra intervenció.

D'altra banda, en la queixa núm. 100380, el reclamant sol·licitava la reparació o indemnització dels danys causats en la tanca del seu habitatge, situat a Alacant, com a conseqüència del despreniment d'una branca d'un arbre situat en la via pública, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre un informe redactat per l'enginyer agrònom municipal en què ens indicava que havia donat instruccions al tècnic esmentat perquè es reunira amb l'autor de la queixa "(...) a fi de determinar l'abast real dels danys produïts, els quals serien reparats per l'ajuntament (...).".

Davant d'això, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, com més prompte millor adoptara les mesures necessàries per a reparar els desperfectes ocasionats en l'habitatge de l'autor de la queixa per la caiguda d'una branca d'un arbre situat en la via pública. L'expedient està tancat, ja que els pronunciaments exposats es van acceptar.

En el mateix ordre de coses vam analitzar la queixa núm. 105463, en què la seua promotora ens indicava el següent:

- Que, amb data 7 de novembre de 2006 va presentar una sol·licitud de reclamació de danys i perjudicis davant l'Ajuntament de Montforte, després de patir una caiguda en la via pública pel mal estat en què esta es trobava.
- Que, davant la denúncia esmentada, l'Ajuntament de Montforte es va limitar a fer funcions d'oficina de registre i segellat de documents, que va remetre a una empresa privada.

- Que, davant la falta d'actuació de l'Ajuntament de Montforte, amb data 7 de setembre de 2007, va dirigir un escrit en què sol·licitava informació sobre què ocorria amb la tramitació del procediment de responsabilitat patrimonial.

- Que, malgrat això, l'Ajuntament de Montforte no va emetre cap comunicat ni informe, és a dir, no li va facilitar cap informació.

- Que, davant la insistència de la interessada, amb data 5 de març de 2010, li van remetre una carta que incorporava la reclamació esmentada, i se li indicava que s'estaven fent les gestions oportunes, i que eren els veïns els que havien d'acudir a un advocat particular per a reclamar pels danys.

- Que, en este cas, l'ajuntament ni tan sols va tramitar l'expedient de responsabilitat patrimonial per danys i tampoc va obrir un expedient sancionador.

- Que, segons indica la promotora d'este expedient, la van informar que es tractava d'una obra subcontractada per l'ajuntament amb una empresa privada i, per tant, la responsabilitat no és de l'ajuntament sinó de l'empresa contractista.

Després de la seua corresponent tramitació, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Montforte que admetera a tràmit la reclamació formulada per la promotora de la queixa pels danys personals causats per la caiguda patida en l'espai públic, i que instruïra el corresponent procediment de responsabilitat patrimonial en què es valore la concurrència o no dels pressupostos necessaris per a reconèixer o desestimar l'existència de responsabilitat, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució espanyola.

Una vegada acceptat el contingut d'esta resolució per l'Ajuntament de Montforte, vam tancar l'expedient de queixa.

En la mateixa línia, en la queixa núm. 104326 es denunciava que "(...) des del 1991, en ocasions successives, s'havia dirigit a l'ajuntament de la localitat per a manifestar en les instàncies corresponents la deterioració que les arrels de l'arbrat que confronta amb la seua propietat hi estaven originant, com ara fissures en el mur que la circumda, així com esquerdes en el vas de la piscina, amb la consegüent pèrdua del seu contingut i la despesa que això origina".

Davant d'això vam suggerir a l'Ajuntament de Riba-roja de Túria que valorara la conveniència d'instruir el corresponent expedient de responsabilitat patrimonial d'ofici, a fi de determinar la concurrència o no dels pressupostos necessaris per a reconèixer o determinar l'existència de responsabilitat, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució espanyola, i tendent a rescabalar, si escau, els danys ocasionats a l'autor de la queixa.

L'Ajuntament de Riba-roja de Túria va acceptar els nostres pronunciaments i vam donar per conclosa la nostra intervenció.

6.3. Dret a la participació ciutadana

Un altre dels drets de les persones, el respecte de les quals integraria una 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.

Així, en la queixa núm. 091246, el president d'una associació de veïns ens comunicava que, amb data 08/10/2009, va presentar en el Registre de l'Ajuntament de Cullera un escrit en què sol·licitava informació sobre si la Regidoria de Cultura aprovaria alguna ajuda econòmica per a esta associació. En el moment de presentar la queixa no havien rebut cap resposta respecte de la informació sol·licitada, actitud que, segons consideraven, vulnerava el seu dret de participació pública.

Sobre la base de l'anterior, recordem a l'Ajuntament de Cullera el seu deure legal de respondre a totes les peticions presentades per les persones i, en relació amb el tema concret plantejat, donar resposta a la informació sol·licitada pel president de l'associació de veïns esmentada.

L'expedient es va tancar en acceptar l'ajuntament els pronunciaments efectuats per esta institució.

D'altra banda, en la queixa núm. 104704 i acumulades, es planteja el greu problema de contaminació acústica i ambiental que suporten els veïns del carrer de Blasco Ibáñez del municipi de Burjassot, causat per la intensa circulació que transita per esta via, la qual cosa va comportar que es presentaren reiterades denúncies davant l'ajuntament del municipi esmentat, sense que l'ajuntament haja respost a estes denúncies ni haja adoptat cap mesura per a buscar una solució satisfactòria a este problema, ni haja articulat mecanismes de participació pública per a abordar el tractament del problema denunciat.

Després de la tramitació de la queixa, vam formular a l'Ajuntament de Burjassot les següents recomanacions:

1. Que en l'àmbit de les seues respectives competències adopte les mesures necessàries per a reduir *realment* al màxim possible les molèsties acústiques i atmosfèriques 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 d'emissió atmosfèrica.
2. Que articule 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 diferents i contraposats a la gestió tradicional dels interessos generals basats en relacions de jerarquia entre qui governa i els governats, amb la finalitat d'evitar la imposició unilateral i establir una relació bilateral, interactiva, en la qual compten les persones, els ciutadans, siga individualment, siga associats, que passen a ser també protagonistes actius en la gestió dels servicis públics; i

a la llum d'estos mecanismes de participació pública, s'aborde la solució de l'objecte d'esta queixa.

L'expedient està actualment en tràmit i, per això, estem a l'espera que l'Ajuntament de Burjassot ens remeta un informe sobre si accepta la nostra recomanació o, si escau, ens pose de manifest les raons que considere oportunes per a no acceptar-la.

En este mateix tipus de queixa, l'autor de la núm. 105212, ens indicava que la constitució de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions va ser motiu d'estudi per esta institució, a través de la queixa núm. 083551. En aquella ocasió, el tinent d'alcalde de l'Àrea de Modernització, Descentralització i Participació ens va informar, amb data 10/07/2009, del següent:

“Amb este escrit us comuniquem que, amb data 24 d'abril de 2009, el Ple va aprovar inicialment el text corresponent al Reglament de participació ciutadana (que preveu la creació i regulació d'esta Comissió), aprovació inicial que va ser publicada en el *Butlletí Oficial de la Província* núm. 121, del 23 de maig de 2009, i que el passat 27 de juny del 2009 vencia el termini per a presentar reclamacions i suggeriments.

Sobre este tema consta que la Federació de Veïns de València ha presentat un escrit d'al·legacions, que està en el període d'espera prudencial per la possible recepció de reclamacions per correu.

Seguidament, escau la continuació del procediment per a l'aprovació definitiva, tal com estableixen els articles 116 i següents del Reglament orgànic del Ple d'este ajuntament.”

A la vista de l'anterior, esta institució va tancar la queixa núm. 083551 amb data 22/07/2009.

No obstant això, amb data 11/05/2010, l'autor de la queixa va tornar a dirigir-se al Síndic de Greuges per a denunciar l'incompliment per l'Administració esmentada de l'article 132 de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, ja que no s'havia constituït la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

Després de rebre la informació sol·licitada a l'Ajuntament de València, vam considerar oportú recomanar-li que impulsara i accelerara decididament el funcionament efectiu de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions de la ciutat.

L'Ajuntament de València va acceptar els pronunciaments esmentats i vam donar per tancat l'expedient.

6.4. Dret a la protecció de dades de caràcter personal

Analitzen dins d'este epígraf les queixes que s'han formulat contra l'Administració pública respecte de la vulneració dels drets protegits en la Llei Orgànica de Protecció de dades.

Entre estes queixes, convé destacar la núm. 100496, en la qual es denunciava que la Mancomunitat de l'Alt Palància havia vulnerat la Llei Orgànica de protecció de dades (LOPD), ja que havia facilitat dades sol·licitades per l'alcalde de Chóvar, cosa que ha li ha comportat perjudicis en el seu lloc de treball.

Sobre este tema, tenint en compte el que disposa la LOPD respecte dels casos en què la comunicació de les dades personals es produïx “entre administracions públiques” i, en concret, pel que fa a les dades que són qualificats com a especialment sensibles i protegides per l'art. 7.3 de la LOPD, especialment, les dades referides a la salut i la discapacitat de les persones físiques.

A este efecte hem de tenir en compte que l'article 7.3 de la LOPD disposa que:

“Les dades de caràcter personal que facen referència a l'origen racial, a la salut i a la vida sexual només podran ser recollides, tractades i cedides quan, per raons d'interés general, ho dispose així una llei o l'afectat hi consentisca expressament.”

En conseqüència, vam considerar oportú recomanar a la Mancomunitat Intermunicipal de l'Alt Palància la necessitat de disposar del consentiment dels titulars, que haurà de ser exprés, respecte de les dades de salut, o de tenir la cobertura legal suficient per a poder comunicar les dades sense el consentiment dels afectats, i en este sentit, per al supòsit que ens ocupa, duga a terme la reparació dels danys i perjudicis causats.

Una vegada acceptat el contingut de la nostra recomanació, vam acordar el tancament de l'expedient de queixa.

X. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

1. Introducció

En este apartat analitzem les queixes que no s'han pogut classificar en els capítols precedents, ja que tenen una casuística especial i un objectiu particularitzat; en concret, ens van presentar 2.212 queixes, davant de les 208 queixes en 2009, 237 en 2008 i 138 en 2007.

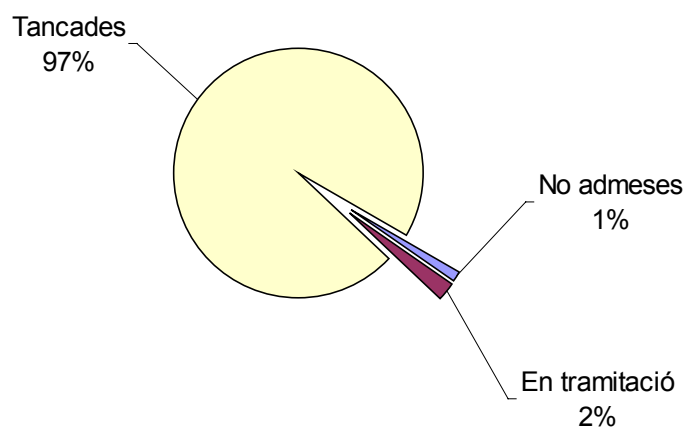
Quant a les queixes tancades, 2.027 s'han solucionat de manera favorable per al ciutadà i 18 per actuació correcta de l'administració pública investigada.

D'altra banda, hem dictat 69 resolucions i totes han estat acceptades per l'administració a la qual es dirigien.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

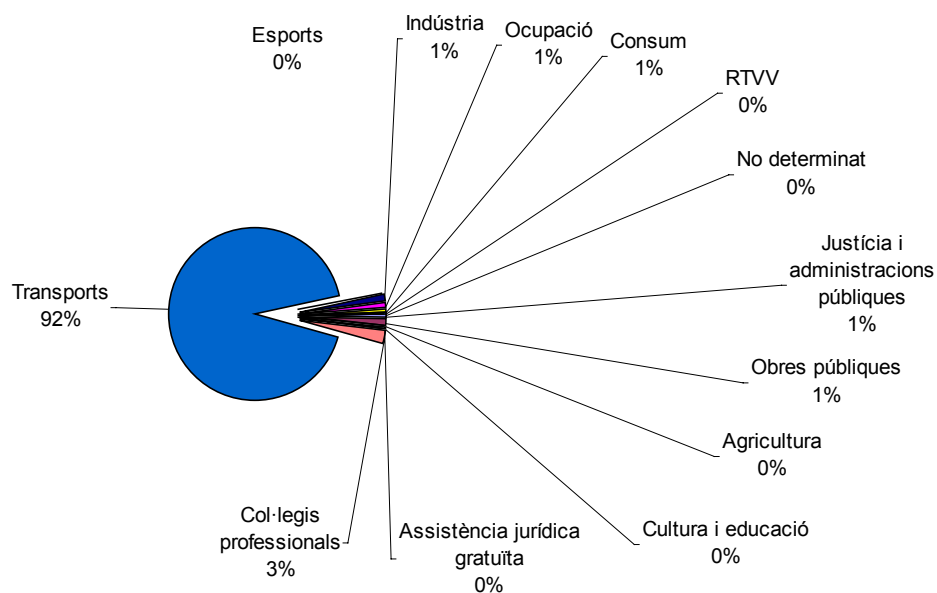
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	33
En tramitació	44
Tancades	2135
♦ Per solució	21
♦ Se solucionarà	2027
♦ Actuació administrativa correcta	18
♦ Altres motius	0
♦ Resolucions	69
• Acceptades	69
• No acceptades	0
Total queixes	2212



2.2 Anàlisi qualitativa

Justícia i administracions públiques	14
Obres públiques	20
Agricultura	9
Cultura i educació	4
Assistència jurídica gratuïta	3
Col·legis professionals	56
Transports	2039
Esports	2
Indústria	20
Ocupació	25
Consum	12
RTVV	5
No determinat	3
Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques	2212



3. Indústria

L'autor de la queixa núm. 104871 ens exposava que, amb motiu de l'incompliment d'Iberdrola de l'acord que es va adoptar en l'any 1990, amb data 27 de novembre de 2009 va enviar una carta certificada amb justificant de recepció al Servei Territorial d'Energia de València, en la qual exposava els fets que havien ocorregut. El problema és que no va obtenir contestació i, per això, va enviar un nou escrit que el Servei Territorial d'Energia va rebre el 24 de febrer de 2010. Tampoc va obtenir contestació, tot i que manifestava que Iberdrola va retirar el comptador de la Sra. (...) i va deixar sense subministrament elèctric el seu domicili i, tot això, sense previ avís.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Infraestructures i Transport, la qual ens va comunicar, a través d'Iberdrola que:

(...) 1. El subministrament situat al carrer (...), existia un contracte de subministrament elèctric des del 17/10/85, el titular del qual era (...), qui atenia puntualment les facturacions que es generaven.

2. En data 30/6/2009 el contracte de subministrament va passar a mercat lliure i va ser comercialitzat per Iberdrola Comercialització d'Últim Recurs, SL, i va passar a situació de baixa el 3/11/2009.

3. Desconeixen l'acord verbal a què es referix la reclamant, però amb el nou escenari del mercat elèctric, els contractes de subministrament elèctric van passar a ser competència de les empreses comercialitzadores i per això esta empresa distribuïdora no gestiona ni pot actuar sobre la facturació final de cap tipus de contracte.

Convé assenyalar que d'acord amb el que preveu l'article 79.4 del Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, que regula les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica, tot subministrament ha de quedar formalitzat mitjançant la subscripció d'un contracte amb la companyia subministradora. Així mateix este contracte és personal, i el seu titular haurà de ser l'usuari efectiu de l'energia, que no podrà utilitzar-la en un lloc distint per al qual va ser contractada, ni cedir-la, ni vendre-la a tercers.

Així doncs, i en relació amb les manifestacions de la reclamant sobre la gratuïtat del subministrament elèctric, convé assenyalar que la qüestió formulada no s'enquadra en cap dels supòsits esmentats en l'article 98 del RD 1955/2000.

Quant al tall per impagament i la retirada de l'equip de mesura, la qüestió plantejada ha de resoldre's d'acord amb el que disposa el RD 1955/2000, en els seus articles 84 i següents.

A este efecte, si bé no consta en l'expedient cap requeriment fefaent de pagament practicat per la mercantil elèctrica a la reclamant per informar-la de la falta de pagament i de la possibilitat de retirada de l'equip de mesura (...), este Servei Territorial d'Energia resol: que no escau admetre la reclamació formulada per la Sra. (...) contra Iberdrola (...)

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer i es va ratificar en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Del detallat estudi de la queixa consideràvem que, encara que directament unides entre si, eren tres les qüestions que calia estudiar en esta queixa: la no-consideració de l'acord verbal pactat; el tall per impagament i la retirada del comptador sense requeriment fefaent de pagament i la demora en la resolució de l'escrit presentat en data 27/11/2009 i rebut per Servei Territorial d'Energia el 9/12/2009.

Respecte de la primera de les qüestions que cal estudiar, l'art. 79 i següents del Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica, estableix el següent:

1. A l'efecte del present Reial Decret es definix el subministrament d'energia elèctrica com el lliurament d'energia a través de les xarxes de transport i distribució mitjançant contraprestació econòmica en les condicions de regularitat i qualitat que resulten exigibles.
2. El subministrament es podrà realitzar:
 - a. Mitjançant contractes de subministrament a tarifa.
 - b. Mitjançant la lliure contractació de l'energia i el corresponent contracte d'accés a les xarxes.
3. El contracte de subministrament és personal, i el seu titular haurà de ser l'efectiu usuari de l'energia, que no podrà utilitzar-la en un lloc distint per al qual va ser contractada, ni cedir-la, ni vendre-la a tercers.
4. La contractació del subministrament a tarifa i de l'accés a les xarxes es formalitzarà amb els distribuïdors mitjançant la subscripció d'un contracte. El Ministeri d'Economia elaborarà contractes tipus de subministrament i d'accés a les xarxes.

En este sentit, tal com ens informava el Servei Territorial d'Energia i d'acord amb el Reial Decret 1955/2000, l'acord verbal que es va pactar amb Iberdrola en el seu moment no estava emmarcat en l'art. 79 anteriorment esmentat, ja que el subministrament havia de realitzar-se i havia de quedar formalitzat mitjançant un contracte.

Per tant, pel que fa al primer punt que cal estudiar, el Servei Territorial d'Energia actuava segons la legislació vigent, ja que necessitava un contracte per al subministrament d'energia elèctrica.

Quant al segon punt, a saber, el tall per impagament i la retirada del comptador sense requeriment fefaent de pagament, del que s'havia informat es desprenia que l'autora de la queixa no va rebre un requeriment fefaent de pagament per part de la mercantil Iberdrola.

En este sentit, l'article 85 del Reial Decret 1955/2000 estableix el següent:

L'empresa distribuïdora podrà suspendre el subministrament a consumidors privats a tarifa quan hagen transcorregut almenys dos mesos des que els haguera estat requerit fefaentment el pagament, sense que este s'haguera fet efectiu.

A estos efectos, el requeriment es practicarà mitjançant remissió, a l'adreça que a l'efecte de comunicació figure en el contracte de subministrament a tarifa, per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, com també de la data, identitat i contingut d'aquell, i l'empresa distribuïdora estarà obligada a conservar en el seu poder l'acreditació de la notificació efectuada. En el supòsit de rebuig de la notificació, caldrà especificar les circumstàncies de l'intent de notificació i es considerarà efectuat el tràmit. Esta comunicació haurà d'incloure el tràmit d'interrupció del subministrament per impagament i caldrà concretar la data a partir de la qual s'interromprà si no s'abonen en data anterior les quantitats degudes.

Així doncs, tal com ens informava el Servei Territorial d'Energia, la mercantil Iberdrola no disposava de la notificació fefaent efectuada a l'autora de la queixa, en què se la informava de la falta de pagament i de la possible retirada del comptador, de manera que es podrien veure vulnerats els seus drets.

No obstant això anterior, esta no era una condició suficient per a eximir l'autora de la queixa de les obligacions que la normativa imposa als usuaris del servei respecte del pagament de les factures de subministrament.

Pel que fa a la tercera qüestió que calia estudiar, en referència a la demora en la contestació a l'escrit presentat per l'autora de la queixa, consideràvem que l'actuació pública podria no haver estat prou respectuosa amb els seus drets.

En el present expedient, el motiu principal de queixa era, essencialment, la falta de contestació a l'escrit presentat per la interessada. Segons es dedueix de la lectura de l'expedient de queixa, es va remetre un escrit amb justificant de recepció el 9/12/2009 al Servei Territorial d'Energia, el qual no va contestar fins el dia 1/7/2010, de tal manera que es produïa una clara vulneració del dret que esta té a obtenir de les administracions públiques una contestació motivada davant les reclamacions que hi presente, d'acord amb l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

L'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que: “el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos”.

El dret a obtenir una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de la citada llei “el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua administració no atenga eficaçment i amb la celeritat adequada les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constitueixen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

En conseqüència, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport, que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

De la mateixa manera, vam recomanar que, en els procediments de suspensió del subministrament elèctric per falta de pagament, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extraïen de l'article 85 del Reial Decret 1955/2000, en el sentit de realitzar al ciutadà un requeriment fefaent del pagament abans d'interrompre el subministrament.

La Conselleria d'Infraestructures i Transport va acceptar la nostra recomanació i finalitzàrem la nostra intervenció.

4. Ocupació

Els autors de les queixes núm. 104345, 104346, 104381, 104383, 104383, 104401 i 104402, en el seu escrit inicial substancialment manifestaven que:

(...) entre els mesos de maig de 2009 i gener de 2010 hem realitzat els meus companys i jo dos cursos organitzats pel SERVOF que dona lloc a obtenir el Certificat de Professionalitat i el Carnet d'Instal·lador Electricista. Entre els dos cursos sumen 900 hores lectives i més de 250 hores de pràctica en una empresa privada. Hem sol·licitat el carnet d'instal·lador i ens ha arribat denegat, i ho hem recorregut. Altres persones han presentat la sol·licitud del carnet d'instal·lador i els

l'han concedit. (...), estes persones, que sí que han obtingut el carnet presentant la mateixa certificació que nosaltres, han fet el curs en altres centres de formació del SERVOF (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació que ens informara sobre el motiu de la denegació per a l'obtenció del Certificat de Professionalitat i del Carnet d'Instal·lador Electricista i, d'altra banda, quins eren els cursos necessaris per a l'obtenció del carnet anteriorment esmentat.

La Conselleria anteriorment esmentada ens va comunicar, entre altres coses, que “(...) els cursos han de ser impartits per les entitats de formació a les quals es referix la disposició transitòria segona del Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost, a les quals correspon expedir el corresponent certificat.

De conformitat amb el que disposa l'article 9 de l'Ordre de 23 d'abril de 1997, de la Conselleria d'Ocupació, Indústria i Comerç, per la qual s'actualitza el procediment per a l'obtenció del carnet professional que autoritza la instal·lació, el manteniment i altres activitats en matèria de seguretat industrial, els esmentats cursos teoricopràctics només podran ser realitzats en centres de naturalesa docent o formativa que siguin de titularitat pública.

Als efectes previstos en el paràgraf anterior, tenen la consideració de centres públics aquells que realitzen activitats de formació professional reglada o no reglada i depenguen de l'administració laboral o educativa competent. Els centres públics als quals es referix l'article anterior rebran l'autorització per a impartir la formació teoricopràctica destinada a adquirir directament la condició de professional autoritzat, prèvia petició dels seus representants o directors al cap del servei territorial d'Indústria i Energia competent, en la qual s'especificaran aquelles especialitats i categories per a les quals se sol·licita impartir la formació.

El Centre (...) de Castalla no té la preceptiva autorització d'esta Conselleria per a impartir la formació teoricopràctica destinada a adquirir la condició de professional autoritzat en l'especialitat corresponent al certificat de qualificació individual de baixa tensió, d'acord amb la citada Ordre de 23 d'abril de 1997 (...).

Vam donar trasllat del contingut de l'informe als autors de les queixes a fi que si ho consideraven oportú presentaren un escrit d'al·legacions, cosa que van fer en el sentit bàsicament de ratificar-se en l'escrit inicial de queixa.

Davant l'escrit d'al·legacions presentat pels autors de la queixa, vam sol·licitar una ampliació d'informe; especialment, ens interessava conèixer els diferents requisits perquè un centre poguera estar homologat per a poder impartir la formació teoricopràctica destinada a adquirir la condició de professional autoritzat.

En este sentit, amb data 9/7/2010, la Conselleria ens informava del següent:

(...) fins a hores d'ara no s'ha publicat l'Ordre ministerial que desplegue el que hi ha previst en la disposició transitòria segona del Reial Decret 842/2002, sobre els requisits que han de complir les entitats de formació autoritzades per a impartir els cursos de formació teoricopràctica destinada a adquirir directament la condició de

professional autoritzat en l'especialitat corresponent al Certificat de Qualificació Individual en Baixa Tensió.

Fins que no s'establisquen per ordre ministerial, resulta d'aplicació el que disposa l'art. 9 de l'Ordre, de 23 d'abril de 1997, de la Conselleria d'Ocupació, Indústria i Comerç, per la qual s'actualitza el procediment per a l'obtenció del carnet professional que autoritza la instal·lació, el manteniment i altres activitats en matèria de seguretat industrial (...) en virtut del qual els esmentats cursos teoricopràctics solament podran ser realitzats en centres de naturalesa docent o formativa que siguen de titularitat pública.

Cal concretar que no es tracta d'“homologar” un centre educatiu, sinó d'autoritzar la prèvia sol·licitud del centre perquè realitze activitats de formació professional reglada o no reglada i depenga de l'administració laboral o educativa competent per a impartir la formació teoricopràctica destinada a adquirir directament la condició de professional autoritzat.

Cal concloure que prèviament a la realització dels cursos de formació professional ocupacional destinada a aturats amb la denominació “electricista d'edificis” que els autors de la queixa afirmen haver cursat, no s'ha sol·licitat la pertinent autorització administrativa destinada a supervisar tant el temari com l'avaluació dels coneixements, i a més resulta que el nivell acadèmic exigít per a l'accés al curs d'Electricista d'Edificis és el certificat d'escolaritat, i no cal haver superat cap itinerari formatiu relacionat amb l'ocupació, i s'incomplix l'ineludible requisit consistent que els alumnes tinguen la titulació mínima exigida per l'article 4 de la ITC-BT-03, del Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost (...).

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es trobaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, encara que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa: l'obtenció del certificat de qualificació individual en baixa tensió i la demora en l'obtenció del certificat de professionalitat.

Pel que fa a la primera de les qüestions plantejades, l'Ordre de 23 d'abril de 1997, de la Conselleria d'Ocupació, Indústria i Comerç, per la qual s'actualitza el procediment per a l'obtenció del carnet professional que autoritza la instal·lació, el manteniment i altres activitats en matèria de seguretat industrial, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, estableix, en el seu art. 9, el següent:

(...) El curs teoricopràctic a què es referix l'apartat b) de l'article 5 de la present Ordre, en el sentit que pot constituir, per si mateix, condició suficient per a accedir a la condició de professional autoritzat, només podrà ser realitzat en centres de naturalesa docent o formativa que siguen de titularitat pública.

Als efectes previstos en el paràgraf anterior, tenen la consideració de centres públics aquells que realitzen activitats de formació professional reglada o no reglada i depenguen de l'administració laboral o educativa competent.

Els centres públics als quals es referix l'article anterior rebran l'autorització per a impartir la formació teoricopràctica destinada a adquirir directament la condició de professional autoritzat, prèvia petició dels seus representants o directors al cap del servei territorial d'indústria i energia competent, en la qual hauran d'especificar aquelles especialitats i categories per a les quals se sol·licita impartir la formació.

Esta autorització podrà atorgar-se, igualment, mitjançant acords expressos entre la Conselleria d'Ocupació, Indústria i Comerç amb les altres conselleries competents en matèria de formació professional.

En qualsevol cas, el Servei Territorial d'Indústria i Energia podrà desplaçar tècnics adscrits a esta per a la supervisió dels temaris exigits i de l'avaluació de coneixements (...).”

Així mateix, l'art. 10 de la referida disposició legal assenyala que:

(...) el curs o la formació teoricopràctica necessària per a accedir a l'examen a què es referix l'apartat c) de l'article 5 de la present Ordre, només podrà ser impartit per centres de titularitat privada que obtinguen la corresponent autorització administrativa del Servei Territorial d'Indústria i Energia corresponent al domicili del propi centre. Per a obtenir la corresponent autorització, el titular o representant de l'entitat titular presentarà sol·licitud acompanyada dels documents següents: (...).

Per tant, segons es desprén de l'informe remés a esta institució pel Servei Valencià d'Ocupació i Formació, este actuava segons l'Ordre de 23 d'abril, de la Conselleria d'Ocupació, Indústria i Comerç.

En este sentit, no observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa, com que els autors no havien aportat cap dada que desvirtuara el que havia informat l'Administració, vam donar per conclosa la nostra intervenció.

Pel que fa a la segona qüestió plantejada, vam considerar que l'actitud pública descrita no va ser prou respectuosa amb els drets dels autors de les queixes, i per això demanàrem a la Conselleria que considerara els arguments que exposem a continuació.

Els autors de les queixes van presentar, amb data registre d'entrada 9/2/2010, una sol·licitud per a l'obtenció del certificat de professionalitat d'electricista.

Posteriorment, els autors de les queixes ens van informar, el 9/11/2010, que no havien rebut cap notícia de la sol·licitud anteriorment esmentada, és a dir, nou mesos més tard, ni els havien comunicat res, ni els havien expedit el certificat.

En este sentit, vam recomanar a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació que, en situacions com l'analitzada, extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú. Així mateix, li vam recomanar que, al més aviat possible, emetera el certificat de professionalitat d'electricista de manteniment sol·licitat, i estem esperant rebre la contestació a les nostres recomanacions.

D'altra banda, en la queixa núm. 106149 ens informaven que:

(...) els actuals centres Servof d'ocupació de la Comunitat Valenciana havien heretat l'estructura per categories de 1a, 2a, 3a, la classificació de les quals es va portar a

terme sobre la base dels desocupats registrats en les ciutats. En el centre Servof de Torreveja (amb la qualificació de 3a), (...), la població ha augmentat cada any d'una manera extraordinària. Tot això s'ha comunicat en reiterades ocasions a la Direcció Territorial a Alacant i a la Direcció General del Servof a València, i de moment no han contestat (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual ens va comunicar, a través del secretari autonòmic d'Ocupació i director general del SERVOF, que:

(...) este organisme va estudiar la proposta i va posar en marxa els mecanismes administratius tendents a donar una solució a la petició plantejada, que en essència consistix a classificar el centre com CSE de 1a categoria quan ara per ara és de 3a categoria. Prova d'això és que en la sessió de la Comissió de Condicions de Treball (CCT) duta a terme el dia 9 de juliol, el representant del SERVOF en esta va anunciar la intenció d'este organisme de dur-la a efecte, (...).

La modificació proposada comporta de manera immediata el canvi de posició retributiva del lloc de director del centre, que en lloc de ser de categoria B/C, passarà a ésser de categoria A/B (...) s'ha iniciat el procediment de reclassificació del lloc de director/a del CSE de Torreveja. Així mateix, s'ha remés un escrit a la interessada per a notificar-li el seu canvi de situació i recaptar la seua conformitat per escrit (...).

Vam donar trasllat del contingut de l'informe als autors de la queixa amb l'objectiu que, si ho consideraven oportú, presentaren un escrit d'al·legacions, però no consta l'entrada en esta institució de cap escrit en el sentit indicat, i per això, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa i analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, se'n despenia que s'havia solucionat el problema plantejat.

Per altra banda, en referència a la queixa núm. 100265, el seu autor deia que s'havien presentat queixes davant esta institució (ref. queixa núm. 20090582 i acumulades), en relació amb unes beques per allotjament, manutenció i viatges després d'haver realitzat un curs a València, organitzat pel Centre Nacional de Formació Ocupacional de Paterna i impartit per FOREM. Des d'esta institució es va realitzar amb data 28/10/2009 el suggeriment al Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVOF) que, com més prompte millor, abonara les beques i valorara les compensacions a què tenien dret els interessats per la demora en el seu pagament.

Amb data 26/11/2009, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va acceptar el suggeriment formulat per esta institució i el 4/02/2010 els havien abonat la beca per allotjament, manutenció i viatges. No obstant això anterior, seguien pendents de l'abonament de les compensacions per la demora en el pagament de la beca. En este sentit, sol·licitaven novament la mediació del Síndic de Greuges.

Vam demanar un informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual, a través del secretari autonòmic d'Ocupació-director general del SERVOF en funcions, ens va comunicar en data 15/03/2010, el següent:

1. Les ajudes als alumnes participants en el curs: Formador Ocupacional, en la modalitat en línia semipresencial, tenen la consideració legal de subvencions.

2. Estes subvencions es gestionen i es paguen a càrrec del capítol IV pressupostari, transferències corrents.

3. L'article 43.1 del text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, aprovat per Decret legislatiu de 26 de juny de 1991 (DOGV número 1588, de 17 de juliol) estableix que: "El pagament de les obligacions econòmiques de la Generalitat Valenciana i les seues entitats autònomes s'haurà de fer dins del termini de dos mesos següents a la data de naixença de l'obligació. Si el pagament es demorara dos mesos més enllà del compliment del termini, a partir de l'endemà caldrà pagar al creditor l'interès legal dels diners, incrementat o disminuït d'acord amb el que dispose la legislació aplicable en cada cas. El que s'ha establert anteriorment no serà aplicable a les despeses de transferències, qualsevol que en siga la naturalesa".

4. Atenent al que acabem d'exposar, considerarem que no esqueia l'abonament dels interessos reclamats per (...).

5. Qualsevol altra reclamació en concepte de danys i perjudicis que es considerara oportuna per part dels reclamants haurà de sotmetre's al procediment previst en els títols VIII i IX de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Com que no constava cap escrit d'al·legacions per part de l'autor de la queixa, i una vegada analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, no observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, i per això vam concloure la nostra intervenció.

5. Consum

Els autors de la queixa núm. 104914 ens expressaven els següents fets i consideracions:

- Que "la denúncia va ser presentada el passat dia 21 d'octubre de 2009, i el dia 4 de novembre de 2009 se'ns va comunicar que s'estaven practicant les actuacions oportunes a fi de comprovar els fets denunciats, i ens van informar que si els fets constituïen una infracció administrativa s'iniciaria un expedient sancionador i, en cas contrari, conclourien les actuacions administratives".

- Que "com que no hi havia cap resposta o informació nova, el dia 10 de febrer de 2010 presentàrem un nou escrit en què denunciàvem la passivitat en la tramitació, de la qual cosa tampoc hem rebut cap resposta".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació que ens informara sobre l'estat en què es trobava l'expedient, i ens van indicar el següent:

“(…) amb data 21 d'octubre de 2009, es va presentar una denúncia contra la mercantil BANCAIXA HABITAT, SL, formulada per la Sra. (...) i pel Sr. (...), per l'existència de clàusules abusives en un contracte privat dut a terme el 6 de novembre de 2009 (...) el 4 de novembre de 2009 se'ls va remetre un ofici de justificant de recepció als denunciants (...) el 10 de novembre, des de la unitat de reclamacions, es va donar trasllat de la documentació a la unitat de sancions per a la incoació d'un expedient sancionador.

El 12 de gener de 2010, la tècnica instructora de l'expedient va sol·licitar les següents actuacions: obtenció del contracte tipus utilitzat per l'empresa per a la venda d'habitatges, garatges i trasters i el certificat final d'obra de la promoció (...) El 15 de febrer de 2010 es va dictar acord d'incoació d'expedient sancionador greu contra l'empresa BANCAIXA HABITAT, SL, per l'existència de clàusules abusives en el contracte tipus que utilitza l'empresa. Esta resolució es va notificar el 22 de gener de 2010. El 24 de març de 2010, la instructora de l'expedient sancionador va realitzar la proposta de resolució, de sobreseïment, en no haver-se acreditat els fets que van motivar la incoació de l'expedient.

Una vegada notificada la proposta de resolució, es va emetre l'expedient a l'Àrea de Consum, el 4 de maig de 2010, perquè la directora general de Comerç i Consum n'emetera resolució. Segons la informació de què disposem, es va resoldre el 25 de juny passat.

La proposta de sobreseïment està motivada sobre la base que els contractes aportats pels denunciants havien estat signats durant el segon semestre de 2006 i les denúncies es van presentar al mes d'octubre de 2009, quan ja havien transcorregut més de dos anys dels fets denunciats.

L'article 132.1 de la Llei 30/92 estableix que les infraccions greus prescriuen als dos anys (...).”

Els autors van presentar un escrit d'al·legacions davant l'informe anterior i reiteraven que:

(...) seguim sense tenir accés a l'expedient administratiu (...) la Resolució no se'ns ha notificat (...) resulta sorprenent que la motivació esgrimida per la Conselleria per a sobreseure i arxivar l'expedient sancionador, i per a no considerar-nos interessats en aquell, siga la prescripció de la sanció pel transcurs de dos anys per aplicació de l'art. 131.1 de la Llei de procediment administratiu 30/92 (...) el Decret 132/1989, de 16 d'agost, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual es regulen les infraccions, el procediment i la competència sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris diu en l'art. 13 que el procediment sancionador s'haurà d'ajustar al que hi ha establert en el títol VI, capítol II, articles 133 a 137, ambdós inclosos, de la Llei de procediment administratiu (observeu que ni tan sols es remet a l'art. 132.1).”

Així les coses, veiem que hi ha dues qüestions que cal estudiar en la present queixa: el desacord dels autors de la queixa amb el que ha resolt la Conselleria, i la demora en la resolució i la falta d'accés a l'expedient per part dels autors de la queixa.

Pel que fa a la primera qüestió, els autors de la queixa fan referència al sobreseïment per l'article 132.1 anteriorment esmentat, en el sentit que no s'ajusta al que hi ha establert en el Decret 132/1989, de 16 d'agost, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual es regulen les infraccions, el procediment i la competència sancionadora en matèria de

defensa dels consumidors i usuaris, que estableix que “El procediment sancionador s'haurà d'ajustar al que hi ha establert en el títol VI, capítol II, articles 133 a 137, ambdós inclosos, de la Llei de procediment administratiu.”

En este sentit, la Llei de procediment administratiu, a la qual feien referència els ciutadans, datava del 17 de juliol de 1958, en la qual el títol VI, capítol II havia estat derogat per la Llei 30/1992, anteriorment esmentada.

De manera que, en quedar derogada, la prescripció de la sanció quedava establida segons l'article 132 de la Llei 30/1992 anteriorment esmentada. Per tant, en esta primera qüestió plantejada no s'observava una actuació que impedira o menyscabara l'exercici d'un dret constitucional i/o estatutari que legitimara la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això anterior, i centrant-nos en la segona qüestió plantejada, de les actuacions es despenia que els autors van interposar una denúncia contra la mercantil BANCAIXA HABITAT, SL, en data 21/10/2009, i que va ser resolta el 25/06/2010 i segons els autors, el 31/8/2010 continuaven sense rebre la notificació de la resolució i sense tenir accés a l'expedient administratiu.

Quant a l'accés de l'expedient administratiu, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix en el seu articulat el següent:

Article 31. Concepte d'interessat

1. Es consideren interessats en el procediment administratiu:

- A) Aquelles persones que el promoguen com a titulars de drets o interessos legítims individuals o col·lectius.
- B) Aquelles persones que, tot i no haver iniciat el procediment, tinguen drets que puguin resultar afectats per la decisió que s'hi adopte.
- C) Aquelles persones els interessos legítims de les quals, tant individuals com col·lectius, puguin resultar afectats per la resolució i compareguen en el procediment mentre no hi haja recaigut resolució definitiva.

Article 35. Drets dels ciutadans

Els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen els drets següents:

- A) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats i obtenir còpies de documents continguts en aquells.

Quant a la falta de notificació de la resolució de l'expedient, la Llei 30/10092 estableix en l'article 58 el següent:

- 2. Tota notificació haurà de ser cursada dins del termini de deu dies a partir de la data en què l'acte haja estat dictat, i haurà de contenir el text íntegre de la resolució, i haurà d'indicar si és o no definitiu en la via administrativa, haurà d'expressar els

recursos que escaiguen, l'òrgan davant el qual s'haurien de presentar i el termini per a interposar-los, sense perjudici que els interessats puguin exercir, si escau, qualsevol altre que consideren adequat.

3. Les notificacions que continguen el text íntegre de l'acte i ometen algun dels altres requisits previstos en l'apartat anterior tindran efecte a partir de la data en què l'interessat duga a terme actuacions que impliquen que coneix el contingut i l'abast de la resolució o de l'acte objectiu de la notificació o resolució, o que interpose qualsevol recurs que escaiga.

Per tant, vam recomanar a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 31, 35, 42 i 58 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú. De la mateixa manera, li vam suggerir que remetera una còpia de l'expedient a l'autor de la queixa, ja que era part interessada en el procediment, i que li'n notificaren la resolució.

Finalment, la referida Conselleria va acceptar parcialment la recomanació i el suggeriment dictats.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 105420 manifestava que va interposar una reclamació davant els servicis de consum de la Generalitat Valenciana perquè l'empresa que li va vendre un somier elèctric no havia actuat, atès que havia de reparar-lo ja que es trobava en període de garantia, però tot i el temps que havia transcorregut, no havia obtingut cap resposta a la seua reclamació.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, la qual ens va comunicar que:

(...) el 27 d'octubre de 2009, els inspectors del Servei Territorial de Consum d'Alacant visitaren la seu de l'empresa a Pedreguer i hi comprovaren que en aquell local ja no estava ubicada, i van esbrinar que en una altra empresa, situada a Algemesí (València), apareixia com a administrador el senyor (...). Per tot això, el Servei Territorial d'Alacant va decidir inhibir-se a favor del Servei Territorial de València, la qual cosa va ser degudament notificada al reclamant mitjançant escrit de data 9 de febrer de 2010.

Per la seua banda, el Servei Territorial de Consum de València va oferir a l'empresa (...) la sol·licitud de mediació i de submissió a l'arbitratge de consum realitzada pel reclamant, però no va rebre cap resposta i per això s'entenia que no volia sotmetre's a cap de les dues vies voluntàries de resolució de conflictes, la qual cosa es va comunicar al reclamant el 8 de juliol de 2010. D'igual manera se li va informar que podria exercir les accions legals que considerara oportunes en via judicial (...).

Tenint en compte estos fets, cal recordar que el Síndic de Greuges té competències per a supervisar les actuacions de les administracions públiques valencianes, entre les quals es troba el Servei de Consum de la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, però no pot intervenir en els assumptes juridicoprivats que es puguin plantejar entre el ciutadà i l'empresa denunciada.

En este sentit, el punt de partida de l'estudi de la queixa, des del punt de vista normatiu, el constituïx l'art. 51 de la Constitució Espanyola de 1978, que establix que els poders públics hauran de garantir la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics, i que hauran de promoure la seua informació i educació, fomentar les seues organitzacions i escoltar-les en totes les qüestions que els afecten.

La defensa del consumidor apareixia, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica, la garantia de la qual és imposada als poders públics per la Constitució.

La normativa vigent en l'àmbit valencià en matèria de consum està constituïda per la Llei de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, per la qual es regula l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana i altres normes de desenvolupament.

Entre estes normes de desenvolupament de la Llei autonòmica 2/1987 es troba el Decret del Consell 132/1989, pel qual es regulen les infraccions, el procediment i la competència sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Les sancions administratives constituïxen un dels principals instruments dels quals se servixen les administracions públiques per a garantir la normativa de consum i protegir d'esta manera la part més feble en la relació de consum, és a dir, el consumidor.

El recurs de la potestat sancionadora només havia d'exercir-se com a últim recurs d'esta i per a aquells supòsits en què la resta de procediments utilitzats (com podria ser l'intent de mediació) hagueren resultat infructuosos. És, doncs, en este moment, i no abans, quan hauria d'entrar en joc la potestat sancionadora de les administracions públiques.

D'altra banda, molts dels possibles incompliments de les normes en matèria de consum no són, en principi, infraccions que hagueren de ser castigades com a il·lícits penals, sinó com a meres sancions administratives.

D'acord amb això anterior, des del punt de vista de l'actuació administrativa consideràvem que els mecanismes de tutela en defensa dels drets que pogueren correspondre al ciutadà havien estat suficientment garantits, en el sentit de realitzar la mediació amb l'empresa denunciada; segons les dades que constaven en l'expedient es despenia que la mediació es va intentar però que la mercantil no va acceptar (es tractava d'una mediació voluntària per a l'empresa).

En definitiva, del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

Finalment, i pel que fa a la possibilitat d'acudir a la jurisdicció civil a través d'un advocat d'ofici, vam considerar que el ciutadà pot demanar informació al col·legi

d'advocats de la seua província a fi que li siga assignat un advocat del torn d'ofici, si concorren els requisits necessaris per a això.

6. Col·legis professionals

En la queixa núm. 104507, l'autor ens comunicava que, com a conseqüència de la seua separació matrimonial, va haver d'acudir a un procés judicial. En principi, va guanyar el judici contra la seua exparella, i per això ella havia d'haver-lo indemnitzat per la pèrdua dels seus estris personals —material professional inclòs— i records familiars irremplaçables. Esta pèrdua li va provocar un menyscapte, no solament econòmic, sinó també anímic, del qual encara s'estava recuperant; mai va arribar a percebre res perquè la seua advocada no es va presentar amb el preceptiu perit a la defensa d'esta reclamació, i per això l'advocat de l'altra part va acabar reclamant-li la seua “inflada minuta i dietes”.

Per a això, el van embargar directament sense que se n'assabentara, i va haver de demanar un préstec a fi de paralitzar l'embargament del seu sou, una situació que li va produir danys.

La seua advocada no va arribar a actuar judicialment, per la qual cosa, una vegada transcorregut el termini de reclamació, va arxivar el cas.

Com a conseqüència de l'actitud de la seua lletrada, va dirigir un escrit de reclamació a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant (des d'ara, ICALI), en el qual, l'autor de la queixa valorava l'actitud de la lletrada com a desconsiderada, falta d'ètica professional i negligent per no haver aconseguit cobrar la indemnització que li corresponia per falta d'actuació, i va obtenir una resposta de l'ICALI d'un parell de línies, en la qual se li indicava que el cas havia estat arxivat sense més justificació, ni explicació, i li van suggerir, al seu torn, que acudira novament als tribunals en cas de no estar d'acord amb la resposta.

Vam demanar a l'ICALI i al Consell Valencià de Col·legis d'Advocats que ens informaren, d'una banda, sobre la falta de motivació i raonament en la resposta oferida i, d'una altra banda, sobre la falta de resposta i l'absència de justificant de recepció a l'escrit presentat per l'autor de la queixa.

L'ICALI ens comunicava que:

(...) la resolució d'arxivament dictada en data 2/12/09 per este col·legi d'advocats va ser recorreguda pel Sr. (...) davant el Consell Valencià de Col·legi d'Advocats de la Comunitat Valenciana en data 12/1/2010. D'este recurs se'ns va donar trasllat per part del Consell, i este col·legi va remetre una còpia completa i ordenada de l'expedient juntament amb l'informe escaient al Consell Valencià en data 27/1/2010. És per això que, per a qualsevol altre aclariment sobre l'assumpte, haurà de dirigir-se al Consell Valencià de Col·legi d'Advocats de la Comunitat Valenciana (...).

El Consell Valencià de Col·legis d'Advocats ens informava que:

(...) la resolució dictada per este Consell en el seu Ple de 28 de maig, en què no es va admetre el recurs d'alçada interposat pel Sr. (...) contra l'acord d'arxivament de la queixa que va presentar davant l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant. Com en tots els casos, vam remetre l'acord al Sr. (...) per correu certificat, si bé, atés que es va aprovar en la vesprada del divendres passat, avui encara no ha estat remés (...).

Posteriorment, vam sol·licitar al Consell Valencià del Col·legi d'Advocats una ampliació de l'informe inicial, especialment, que ens concretara els requisits per a poder ser “part interessada”, ja que de la documentació que consta en l'expedient, semblava desprendre's que l'autor de la queixa sí que hi era part interessada.

En este sentit, el Consell ens comunicava que:

(...) el Consell Valencià de Col·legis d'Advocats s'està limitant a complir fidelment la pacífica interpretació que fan tant el Tribunal Constitucional com el Tribunal Suprem i el nostre Tribunal Superior de Justícia respecte de la identificació de les persones que tenen interès legítim (...) serà part interessada aquell a qui la resolució del recurs pugua produir un efecte positiu en la seua esfera jurídica o l'allibere d'alguna càrrega. En este sentit, la jurisprudència en cap cas valora la “satisfacció moral” com a part de l'esfera jurídica i que, per este motiu, sempre inadmet els recursos dels denunciants en els expedients col·legials, ja que com a màxim poden finalitzar amb una sanció col·legial per al denunciat, però mai amb una indemnització per al denunciant.

En tot cas, la resolució al recurs d'alçada 02/10 va ser rebuda pel Sr. (...) el 31 de maig de 2010 (...).

Així les coses, els col·legis professionals —tal com ocorre amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant, 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”.

Per la seua banda, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana considera com a competència exclusiva de la Generalitat “els col·legis professionals i l'exercici de les professions titulades, sense perjudici del que disposa l'art. 36 i 139 de la Constitució”..

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 desplegament de la Llei 6/1997.

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 a què pertanga el lletrat.

Doncs bé, la referida legislació es referix al règim disciplinari dels col·legis professionals quan es produïska 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 (arts. 21 i 22 de la Llei 6/1997 i arts. 60 i 61 del Decret 4/2002).

En este sentit, vam entendre que l'exercici o no de la potestat disciplinària per l'actuació dels seus col·legiats corresponia al col·legi professional corresponent i que de l'actuació desenvolupada pel lletrat en l'exercici de la seua activitat professional podrien derivar-se responsabilitats civils o penals que serien exigibles davant els jutjats i tribunals, segons les normes establides en el nostre ordenament jurídic, i que el Síndic de Greuges no hi podia intervenir, ja que no té facultats per a suplir la legitimitat dels particulars davant els òrgans jurisdiccionals.

De les actuacions es desprenia que l'autor de la queixa va interposar recurs administratiu d'alçada en data 12/01/2010, i que va ser resolt de manera expressa en data 28/05/2010 i notificat el 31/05/2010. És a dir, el recurs d'alçada va ser resolt i va ser notificat una vegada transcorreguts més de quatre mesos des de la seua interposició.

En este sentit, els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, regula el recurs administratiu d'alçada.

Concretament, l'art. 115.2 assenyala que “el termini màxim per a dictar i notificar la resolució serà de tres mesos. Una vegada transcorregut este termini sense que recaiga resolució, es podrà entendre desestimat el recurs, llevat del supòsit previst en l'article 43.2, segon paràgraf”.

Això anterior s'ha de posar en relació amb l'art. 42 de la mateixa llei, que estableix que “l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació”.

En definitiva, si bé és cert que del relat cronològic que resultava de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que l'Administració havia mantingut una actitud que podem qualificar d'activa en seua la tramitació, no és menys cert que s'havia incomplert l'obligació de dictar resolució expressa després de la interposició d'un recurs administratiu d'alçada.

Finalment, vam recomanar al Consell Valencià de Col·legis d'Advocats que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que s'extreien dels articles 42, 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i

procediment administratiu comú, i estem esperant que accepten o deneguen la recomanació que els vam fer.

D'altra banda, en referència a la queixa núm. 100369, s'exposava que s'havia presentat el dia 9/11/2009 un escrit de denúncia davant l'Il·lustre Col·legi Oficial de Metges d'Alacant, per considerar que “es produïen i se segueixen produint reconeixements mèdics preventius, presumptament irregulars, segons s'expressa en la denúncia”.

En este sentit, el 16/11/ 2009, l'Il·lustre Col·legi Oficial de Metges d'Alacant els va comunicar que “era competent per a entrar a conèixer sobre la denúncia que els reconeixements mèdics als futbolistes federats es practiquen sense rigor suficient i que s'expedixen informes d'apte sense contingut mèdic”, i afegia que “del resultat de les actuacions que realitze esta corporació se l'informarà oportunament”.

El dia 9/11/2009 van presentar un escrit de denúncia davant la Federació de Futbol de la Comunitat Valenciana (des d'ara, FFCV) per considerar que “es produïen i se segueixen produint reconeixements mèdics preventius, presumptament irregulars, segons s'expressa en la denúncia”. Que no havien rebut resposta de la FFCV sinó de la Mutualitat de Previsió Social de Futbolistes espanyols a prima fixa en els termes, segons els autors de la queixa, “(...) negant els fets i deslegitimant-nos”.

En ambdós casos, els autors de les queixes conclouïen que “és qüestió merament estadística que alguns xiquets no es troben en les millors condicions físiques per a la pràctica d'un esport exigent com és el futbol. Les mesures de prevenció són molt importants per a diagnosticar o tractar afeccions importants que, de vegades, podrien implicar dramàtiques conseqüències si són ignorades”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a l'Il·lustre Col·legi Oficial de Metges d'Alacant, com també a la Conselleria de Cultura i Esport.

L'Il·lustre Col·legi Oficial de Metges ens va comunicar que: “(...) en data 26 de febrer passat es va lliurar un ofici dirigit al Sr. (...) en què l'informàvem de les actuacions realitzades en relació amb la seua denúncia (...)”.

Per la seua banda, la Conselleria de Cultura i Esport, a través de la secretària autonòmica d'Esports i vicepresidenta del Consell Valencià de l'Esport, ens va informar el següent:

“(...) sobre reconeixements mèdics a futbolistes federats, s'informa que la Llei 4/1993, de 20 de desembre, de la Generalitat, de l'esport de la Comunitat Valenciana, en el seu article 1 regula les mesures de protecció a l'esportista i, concretament, els apartats d) i e) establixen el següent:

d) A les entitats esportives, li seran exigides, per la federació corresponent, garanties preventives medicosanitàries respecte de la no-existència d'impediment per a la pràctica de la respectiva modalitat esportiva per part de l'esportista, d'acord amb la legislació vigent en matèria sanitària.

e) Es garantirà als esportistes federats l'assistència i el control medicosanitari mitjançant el corresponent segur mèdic que ofereix el sector públic o, en defecte d'això, qualsevol assegurança privada que cobreixi la prestació d'estos servicis, que en qualsevol cas tindrà caràcter obligatori.

En este sentit, el RD 849/1993, de 4 de juny, determina les prestacions mínimes de l'assegurança obligatòria esportiva.

Per tot això, vam considerar que la protecció mèdica a l'esportista està suficientment regulada i és d'obligat compliment, i que estes mesures les apliquen les federacions esportives, sense perjudici que els reconeixements mèdics que es practiquen als esportistes puguin no descobrir determinades afeccions, igual que ocorre amb els esportistes professionals a pesar d'estar sotmesos a reconeixements mèdics exhaustius.

Per altra banda, l'obligatorietat es referix a estes mesures, però això no impedis que l'esportista se sotmeta voluntàriament a reconeixements més rigorosos, i són l'esportista mateix o els seus familiars qui valoren esta necessitat per consideració al seu desenvolupament i condició física, ja que la prevenció és una tasca de tots”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades de l'expedient. En este sentit, en relació amb les discrepàncies dels autors de la queixa sobre la decisió adoptada per l'Il·lustre Col·legi Oficial de Metges quant a l'actuació del facultatiu responsable dels reconeixements mèdics, vam entendre que l'exercici o no de la potestat disciplinària per l'actuació dels seus col·legiats corresponia a este col·legi professional, de tal forma que la mera discrepància o el desacord manifestat pels autors de la queixa amb l'actuació de l'Il·lustre Col·legi de Metges d'Alacant no podia, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Per altra banda, vam considerar que la realització als esportistes de reconeixements mèdics complets i de qualitat és una cosa altament recomanable.

En este sentit, des d'un punt de vista normatiu, vam partir de l'article 43 de la Constitució espanyola, que estableix:

1. Es reconeix el dret a la protecció de la salut.
2. És competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris. La Llei establirà els drets i deures de tots referent a això.
3. Els poders públics hauran de fomentar l'educació sanitària, l'educació física i l'esport. Així mateix hauran de facilitar l'adequada utilització de l'oci.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'art. 49.28, atribueix la competència exclusiva de l'esport a la Generalitat.

La FFCV és una associació privada sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica pròpia i capacitat d'obrar, declarada d'utilitat pública a l'empara de la Llei 10/1990, de 15 d'octubre, de l'esport. D'altra banda, la Direcció General d'Esports de la Conselleria de Cultura i Esports, d'acord amb el seu Reglament Orgànic i Funcional, té, entre altres

funcions, la de cooperar amb les entitats privades que fomenten l'esport, tot això, sense perjudici de les competències del Consell Valencià d'Esports.

La Llei 10/1990, de 15 d'octubre, de l'esport, estableix en el seu article 59 apartat tercer que “(...) segons les condicions tècniques, i en determinades modalitats esportives, el Consell Superior d'Esports podrà exigir a les federacions esportives espanyoles que, per a l'expedició de llicències o la participació en competicions oficials d'àmbit estatal, siga requisit imprescindible que l'esportista s'haja sotmés a un reconeixement mèdic d'aptitud (...)”, i afegia en l'apartat quart que “(...) les condicions per a fer els reconeixements mèdics d'aptitud, com també les modalitats esportives i competicions en què calga fer-los, seran establides en les disposicions de desenvolupament de la present llei (...)”.

La Llei orgànica 7/2006, de 21 de novembre, de protecció de la salut de l'esportista i de la lluita contra el dopatge en l'esport, es referix a les funcions per a la millora, control i prevenció dels efectes contraris a la salut que puga produir l'activitat esportiva, tenint en compte les peculiars característiques de les diferents modalitats o especialitats esportives.

En l'àmbit valencià, l'article 11 de la Llei 4/1993, de l'esport de la Comunitat Valenciana, assenyalava, en les lletres d), e) i f), el següent:

“La Generalitat Valenciana vetlarà per l'assistència i protecció dels esportistes, per a això s'establixen, al marge d'aquelles mesures recollides en altres apartats de la present Llei, les següents:

d) A les entitats esportives, li seran exigides, per la federació corresponent, garanties preventives medicosanitàries respecte de la no-existència d'impediment per a la pràctica de la respectiva modalitat esportiva per part de l'esportista, d'acord amb la legislació vigent en matèria sanitària.

e) Es garantirà als esportistes federats l'assistència i el control medicosanitari mitjançant el corresponent segur mèdic que ofereix el sector públic o, en defecte d'això, qualsevol assegurança privada que cobreix la prestació d'estos servicis, que en qualsevol cas tindrà caràcter obligatori.

f) Amb la primera llicència esportiva s'expedirà una cartilla individual amb informació medicosanitària i esportiva. El contingut d'esta s'haurà d'establir reglamentàriament.”

Així mateix, la Llei de l'esport valencià estableix, entre els seus principis rectors, el de l'actuació de les administracions públiques de garantir la pràctica esportiva com a factor que millora la salut, augmenta la qualitat de vida i el benestar social, contribuïx a la formació i el desenvolupament de les persones.

A Espanya es calcula que més de 12 milions de persones practiquen esport i que hi ha més de 6 milions d'esportistes federats. Per desgràcia, de vegades la pràctica de l'esport ens posa en contacte amb la notícia que s'han produït casos de mort sobtada d'esportistes (des d'ara, MSD), entre els quals el futbol i el ciclisme apareixen com els esports de més risc.

La MSD és definida com aquella que es produïx les 24 hores següents a l'esdeveniment esportiu. Les causes de MSD són només parcialment conegudes, encara que la majoria són d'origen cardiovascular.

Bona part de la responsabilitat de la prevenció de la MSD recau sobre el metge. És per això que, seguint les recomanacions de la Federació Espanyola de Medicina Esportiva (FEMEDE), este hauria de realitzar esforços raonables per a recomanar estratègies d'identificació d'esportistes que presenten malalties o alteracions susceptibles d'amenaçar la seua vida en el transcurs de la pràctica esportiva.

En este sentit, la FEMEDE, entre altres recomanacions, assenyalava que els reconeixements medicoesportius de preparticipació esportiva són el millor mètode per a identificar les patologies susceptibles de desencadenar la MSD, com també que les autoritats esportives i sanitàries haurien de conscienciar-se sobre la necessitat d'afavorir i regular els reconeixements medicoesportius com a mecanismes de reducció de la MSD.

No corresponia al Síndic de Greuges, perquè superava el nostre àmbit competencial, pronunciar-se sobre quin tipus de reconeixement mèdic caldria fer als esportistes.

No obstant això anterior, i sense perjudici de les revisions que fan els metges de capçalera i/o els pediatres (en el cas dels menors d'edat), consideràvem que la valoració de l'estat de salut previ a la pràctica esportiva era necessària per a prevenir qualsevol problema mèdic, i que no podia quedar en un mer tràmit burocràtic i rutinari.

Finalment, vam suggerir a la Conselleria de Cultura i Esport, com també a l'Il·lustre Col·legi Oficial de Metges d'Alacant que, en les revisions mèdiques que s'han de fer als esportistes, extremaren les seues actuacions a fi de detectar i prevenir millor les patologies o els problemes físics que pogueren desaconsellar la pràctica d'un determinat esport; i tot això d'una manera extraordinària en els esportistes que estiguen en edat escolar.

La Conselleria de Cultura i Esport va acceptar este suggeriment i finalitzàrem la nostra intervenció.

7. Justícia i administracions públiques

L'autor de la queixa núm. 106183 ens manifestava que, el passat mes de setembre de 2009 va presentar un escrit davant el Deganat dels Jutjats de València.

Posteriorment, un mes més tard, va rebre una comunicació en què l'informaven que s'havia donat trasllat del seu escrit a la Direcció de Gestió de la Ciutat de la Justícia i l'autor de la queixa va tractar de conèixer l'estat de tramitació del seu escrit però no en va rebre cap contestació.

La Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ens va comunicar que “(...) atenent a la sol·licitud formulada pel Sr. (...) en relació amb la falta de contestació de l'escrit presentat al setembre de 2009, esta Secretaria Autonòmica remet còpia de la contestació enviada pel director general de Justícia i Menor a l'interessat el passat 29 de juliol de 2010 (...)”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que l'actitud pública descrita podia no haver estat prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa.

De les actuacions es desprenia que el ciutadà va presentar un escrit de suggeriment al mes de setembre de l'any 2009 i que va ser contestat el 29 de juliol del 2010, és a dir, quasi 10 mesos més tard.

En este sentit, l'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que: “el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos”.

D'altra banda, i en el mateix sentit, el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat, com també estableix en l'art. 8 que “(...) totes les queixes i els suggeriments hauran de tramitar-se i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o el suggeriment va tenir entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada. La notificació de la resposta s'haurà de regir per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius (...)”.

I encara més, l'art. 11 del Decret 165/2006 disposa el següent:

(...) En qualsevol moment, el ciutadà podrà recaptar informació sobre l'estat de tramitació de la seua queixa o suggeriment (...) Així mateix, podrà formular una nova queixa, esta vegada davant la Direcció General d'Administració Autonòmica de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, quan s'haja incomplert el deure de resposta, establert en l'article 8.

Atés tot el que hem expressat més amunt, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que, en situacions com l'analitzada, extremaren al màxim els deures legals que s'extraïen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú i del Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'Administració i les organitzacions de la Generalitat. La Conselleria va acceptar la recomanació que li vam dictar.

8. Cultura

L'autor de la queixa núm. 092059 ens exposava els fets i consideracions següents:

- Que “la Junta Central del Tresor Artístic es va fer càrrec a l'octubre de 1937 d'una imatge de fusta policromada. A pesar de l'Ordre d'11/1/1940, *Butlletí* de 13/1/1940, no es va reintegrar a l'Església esta imatge i ni tan sols se'n va notificar la seua custòdia pel servici de Defensa del Patrimoni Artístic Nacional.”
- Que “este servici va lliurar diversos objectes per a depositar-los i exposar-los al Museu provincial segons consta en actes de la Comissió Gestora de la Diputació Provincial d'Alacant, de data 28 de juny i 30 de juliol de 1940”.
- Que “va instar la Diputació Provincial d'Alacant perquè complira l'Ordre d'11/1/1940 i li lliurara la imatge de fusta policromada molt deteriorada a la qual falta una mà, la marededéu del Roser, a la seua propietària, l'església de l'Assumpció de Dénia”.
- Que “el 12/2/2009 va presentar un escrit en la Direcció General del Patrimoni Artístic Valencià, i com que no va tenir contestació, el 2/6/2009, a través de l'Ajuntament de Dénia va reiterar la petició, però a hores d'ara encara no ha rebut cap contestació.”

Sol·licitarem un informe a la Conselleria de Cultura i Esport, la qual ens va comunicar que: “(...) el 24 de juny, la directora general de Patrimoni Cultural Valencià va enviar un escrit als Servicis Territorials de Cultura de la província d'Alacant mitjançant el qual es remetia “còpia de la documentació presentada pel Sr. (...), relativa a una imatge de la marededéu del Roser, dipositada al Marq”, amb la finalitat que per part del tècnic inspector de Patrimoni Moble d'aquella Direcció territorial s'emetera el corresponent informe.

L'1 d'octubre de 2009, es va remetre a la Direcció General de Patrimoni Cultural Valencià l'informe del tècnic inspector de patrimoni moble (...).

Una vegada rebut, la Direcció General de Patrimoni Cultural Valencià està analitzant tant este informe com els documents aportats pel sol·licitant i, sobre la base de la legislació vigent, prendrà una decisió en el termini més breu possible, que serà immediatament traslladada a l'interessat (...).

Tenint en compte el temps que havia transcorregut i després d'estudiar l'escrit d'al·legacions de l'autor de la queixa, vam sol·licitar a la Conselleria de Cultura i Esport que ens remetera la decisió adoptada per la Direcció General de Patrimoni Cultural Valencià sobre la sol·licitud de devolució de la marededéu del Roser a l'església de l'Assumpció de Dénia.

En este sentit, amb data 22/2/2010 va tenir entrada en esta institució l'informe sol·licitat a la referida Conselleria, en el qual ens comunicava que “(...) davant els informes tècnics i la resta de la documentació existent, vam atorgar tràmit d'audiència a les parts

interessades perquè al·legaren el que consideraren oportú. En conseqüència, dictarem la resolució que corresponga (...).”

Després de diversos requeriments en què demanàrem la resolució, la qual es va demorar a causa dels tràmits d'audiència concedits, finalment va tenir entrada en esta institució la resolució requerida, la qual ens informava que:

“(...) el tècnic inspector de Patrimoni Moble d'Alacant ha emés un informe en el qual proposa requerir a l'interessat la documentació en què es manifeste “de manera fefaent” que la titularitat de la talla d'esta marededéu corresponia a la parròquia de Nostra Senyora de l'Assumpció de Dénia en el moment en què es va produir la confiscació i, en el cas que no siga així, no s'oposa que es deposite a la parròquia.

La tècnica de Museus i Belles Arts, davant la documentació de l'expedient, considera que s'ha d'alçar el depòsit de la marededéu del Roser del MARQ i traslladar-la a l'església de Nostra Senyora de l'Assumpció (...).”

En data 5 de març de 2010, el president de l'Excma. Diputació d'Alacant en va remetre un informe en el qual s'al·legava:

“(...) - Que l'arribada de la peça al museu va ser producte d'una confiscació ordenada per un organisme estatal i no com a conseqüència d'un robatori.
- Que, una vegada acabat el conflicte civil, es van dictar les normes pertinents perquè es tornaren les peces confiscades, i per Ordre de 31 de maig de 1939 es van establir els requisits perquè això es materialitzara.
- Que no consta cap reclamació de la peça en qüestió, i que el termini ha conclòs.
- Que la talla ha estat cedida per a ser exposada temporalment a Dénia totes les vegades que l'han reclamada.
- Que no es prova de manera fefaent la titularitat de la peça.
- Que correspon al bisbat de València sol·licitar la possible reintegració de la peça i no a un particular.

(...) el 23 de juliol de 2010, l'informe del Servei de Museus en el qual conclou que la determinació de la titularitat de la imatge excedix les competències d'este centre directiu, una qüestió que ha de ser determinada pels tribunals de justícia (...) Per consideració al que s'ha exposat, no pot dilucidar-se amb claredat, ni de manera fefaent, la titularitat de la imatge, i si esta correspon a la confraria, a la parròquia o a la Diputació ja que no s'ha formulat dins de termini la sol·licitud de devolució dels elements confiscats com a conseqüència del conflicte armat esdevingut a Espanya entre 1936 i 1939, i que esta circumstància excedix les atribucions d'esta Direcció general i que ha de ser determinada per la jurisdicció civil (...).”

Tenint en compte estos informes, la disposició addicional cinquena de la Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià, estableix el reconeixement legal de béns immobles de rellevància local, atenent a la seua naturalesa patrimonial, i diu que hauran de ser inclosos en els respectius catàlegs de béns i espais protegits, entre d'altres, l'arquitectura religiosa anterior a l'any 1940 (tot incloent-hi els calvaris tradicionals que estiguen concebuts automàticament com a això).

En este sentit, l'església de Nostra Senyora de l'Assumpció de Dénia té la consideració de bé de rellevància local i, en conseqüència, de patrimoni cultural valencià. De la mateixa manera que la imatge de la marededéu del Roser s'entenia que formava part de l'inventari general del patrimoni cultural valencià en romandre en un museu, en este cas al MARQ, que al seu torn forma part del Sistema Valencià de Museus.

D'altra banda, l'article 44 de la Llei 4/1998 anteriorment esmentada estableix la integritat de les col·leccions en el següent sentit, "les col·leccions de béns mobles declarades d'interés cultural no podran ser disgregades pels seus propietaris o posseïdors sense autorització prèvia de la Conselleria competent en matèria de cultura", de manera que per al trasllat de la marededéu del Roser faria falta l'autorització de la Conselleria.

L'informe de la Diputació ens informava que la peça va arribar al museu per ordre d'un organisme estatal i una vegada finalitzat el conflicte civil, es van dictar les normes perquè es retornaren les peces confiscades, per a la qual cosa s'establiren uns requisits en l'Ordre de 31 de maig de 1939, i segons els seus arxius no constava cap reclamació sobre la marededéu del Roser, i que havia conclòs el termini per a fer-ho.

En un altre sentit, segons l'informe remés per la Conselleria, tant l'inspector de Patrimoni Moble d'Alacant com la tècnica de Museus i Belles Arts estaven d'acord a dipositar la imatge religiosa en l'Església de la nostra Senyora de l'Assumpció, però tal com hem indicat en paràgrafs anteriors, per al seu trasllat feia falta l'autorització de la Conselleria.

En este sentit, la Conselleria es declarava incompetent per a determinar la titularitat de la imatge i deia que esta qüestió havia de ser resolta per la jurisdicció civil.

En conseqüència amb tot això, no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa; davant la informació que constava en l'expedient s'observava, per contra, que la Conselleria de Cultura i Esport havia mantingut una actitud activa en el procediment i que havia atorgat tràmits d'audiència a totes les parts implicades perquè exposaren totes les al·legacions que consideraren adequades sobre la marededéu del Roser, i finalment es va declarar incompetent per a determinar la seua titularitat.

Per altra banda, quant a la demora en la resolució de la petició realitzada per l'autor de la queixa, consideràvem que l'actuació pública podria no haver estat prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa.

De les actuacions es desprenia que l'autor de la queixa va remetre diversos escrits a la Direcció General del Patrimoni Artístic Valencià, pertanyent a la Conselleria de Cultura i Esport, en dates 12/2/2009 i 2/6/2009, però que no havia obtingut resposta, de tal manera que vam recomanar la Conselleria de Cultura i Esport que, en situacions com l'analitzada, 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 i procediment administratiu comú. Esta recomanació va ser acceptada per la Conselleria.

9. Transports

Les persones autores de les queixes núm. 092900 i acumulades ens expressaven la seua preocupació pel fet que, després de diversos anys demanant la connexió entre les comarques de la Marina Alta i la Safor mitjançant un tren de rodalies que unira Gandia-Oliva-Dénia, encara no s'ha realitzat ni s'hi observen mostres que es duga a terme en breu. En este sentit, consideren que esta situació està provocant una mancança de mobilitat entre els ciutadans pertanyents a estes comarques.

Vam admetre a tràmit la queixa i, en este sentit, vam demanar un informe a la Conselleria d'Infraestructures i Transports, i així mateix en vam donar trasllat al Defensor del Poble ja que l'objectiu de la queixa quedava dins l'àmbit competencial del Ministeri de Foment, de conformitat amb el que hi ha establert en l'art. 5.1 de la Llei 39/2003, de 17 de novembre, del sector ferroviari i de l'art. 7.1 del seu reglament executiu, que disposen que correspon al Ministeri de Foment, oïdes les comunitats autònomes afectades, la planificació de les infraestructures ferroviàries integrants de la Xarxa Ferroviària General i l'establiment o la modificació de les línies ferroviàries o de trams d'esta.

Vam demanar els distints informes a la Conselleria d'Infraestructures i Transports i, per part del Defensor del Poble, a l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (ADIF), i també vam considerar la "Proposició no de llei de tramitació especial d'urgència sobre el suport de les Corts al manifest signat pels principals alcaldes de la Marina Alta, i també per milers de ciutadans i de ciutadanes, respecte de la prolongació de la línia de ferrocarril València-Gandia fins a Oliva, presentada pel Grup Parlamentari Popular (RE número 51.167, BOC número 209)", aprovat per unanimitat de tots els grups polítics que conformen les Corts Valencianes, en la sessió plenària duta a terme el dia 22 de març de 2010, vam finalitzar les nostres investigacions, atés que se'n desprenia que les administracions de referència solucionaran el problema, ja que actualment hi ha un compromís del Ministeri de Foment, adquirit amb el president de la Generalitat Valenciana, de col·laborar en l'ampliació de la línia de Rodalies C-1 de València fins a Dénia, tot incloent-la en el Pla de Rodalies de la Comunitat Valenciana.

Per altra banda, l'autor de la queixa núm. 102476 ens manifestava que, en data 10/6/2009, va presentar davant la Conselleria d'infraestructures i Transport una sol·licitud sobre els taxis "pirates" de Castalla, però en el moment de presentar la queixa en esta institució encara no havia obtingut resposta.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Infraestructures i Transports, la qual ens va comunicar el següent:

"(...) El supòsit se centra en la problemàtica de l'intrusisme professional en el sector del taxi que denuncia un particular a la localitat de Castalla. La Direcció General de Transport i Logística no ha tingut coneixement fins al moment d'esta situació, tal com sí que ha ocorregut en altres àmbits territorials de la província d'Alacant, en els quals ja s'han implementat mesures per a solucionar el problema, conjuntament amb

la col·laboració de la guàrdia civil i policies locals de les localitats en les quals s'han constatat situacions irregulars en el sector del taxi.

Com a conseqüència d'esta col·laboració, els servicis de la Conselleria d'Infraestructures i Transports encarregats de l'exercici de la potestat sancionadora han instruït 52 expedients sancionadors als titulars de vehicles que exercixen l'activitat de taxi de manera il·legal.

Finalment, per a atendre a la queixa plantejada, sol·licitarem que es remetera el CD que s'esmenta com adjunt en la sol·licitud (...)."

Davant el material lliurat, en el qual es trobava el CD, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, vam sol·licitar a la Conselleria una ampliació de l'informe inicial, en què demanàvem conèixer les possibles actuacions que es podien fer i que es posaren en marxa.

En este sentit, la cap de la Divisió de Logística i Planificació de la Conselleria ens comunicava el següent:

"(...) fins a hores d'ara, la Direcció General de Transport i Logística no coneixia esta situació, per això no havíem pogut establir mesures de col·laboració tant amb la policia local com amb la guàrdia civil per vigilar les possibles irregularitats manifestades en l'activitat d'autotaxi per la zona. Després de rebre la documentació hem comunicat a la policia local de Castalla els fets denunciats, a fi que hi facen una inspecció. Si efectivament s'hi constaten les irregularitats manifestades en la denúncia, instruirem el corresponent expedient sancionador als titulars dels vehicles que exercisquen activitat de transport sense autorització, de la mateixa manera que esta Direcció General de Transport i Logística està actuant per a tractar d'atallar el problema de l'intrusisme professional en este sector, a este efecte s'han instruït en el que va d'any 75 expedients sancionadors en diferents àmbits territorials de la Comunitat (...)."

Davant la informació rebuda, vam considerar que la Conselleria d'Infraestructures i Transport, quant a les actuacions portades a terme per a la vigilància de les possibles irregularitats en l'activitat de l'autotaxi, havia actuat correctament, en el sentit de posar en coneixement de les autoritats tot el material facilitat per l'autor de la queixa perquè hi feren inspeccions. En este sentit, també s'havien implantat mesures de col·laboració tant amb la policia local com amb la guàrdia civil, i s'havien instruït en el que va d'any 75 expedients sancionadors.

Pel que fa a la tardança a contestar l'escrit presentat per l'autor de la queixa, vam considerar que l'actitud pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, ja que havien transcorregut més de dotze mesos des de la presentació de la sol·licitud.

Per això, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport, que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extraïen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú. Actualment estem esperant que ens arribe la contestació en què se'ns comuniqui si accepta la recomanació o no.

10. Agricultura

L'autor de la queixa núm. 104873 ens exposava els fets i les consideracions següents:

- Que “amb data 28/10/2009, vaig sol·licitar a l'empresa TRAGSA que vingueren a retirar una palmera afectada pel morrut roig de la palmera, (...), em van indicar com tallar la palmera i que en un termini de 3 setmanes passarien a arreplegar-la, i en aquell moment em van donar la documentació necessària per a sol·licitar la subvenció, segons l'Ordre de 24 de febrer de 2004.”
- Que “finalment la van arreplegar el 28/1/2008 i m'informaren en aquell moment que a partir del 8/0 1/2010 la llei ha canviat i la subvenció s'havia retirat.”
- Que “he reclamat la recollida de la palmera més de 10 vegades i que va ser l'Administració la que no va complir els terminis previstos per a esta tasca de recollida i destrucció; la palmera es va passar 3 mesos al meu jardí i tallada.”

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar un informe a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, la qual ens va indicar el següent:

“(…) L'Ordre de 24 de febrer de 2004, de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, va declarar l'existència oficial de *Rhynchophorus ferrugineus* a la Comunitat Valenciana i va qualificar d'utilitat pública la lluita contra el gènere *Rhynchophorus*. L'article 10.1 estableix l'obligatorietat de la destrucció de les palmeres afectades per la plaga i d'aquelles que, segons el parer dels tècnics de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, constituïsquen un greu perill de difusió de la plaga. L'apartat 5 del mateix article preveu la indemnització de les palmeres afectades (...) La ràpida expansió de la plaga ens ha dut a plantejar una nova estratègia de lluita davant el morrut roig de la palmera, basada en la prevenció de l'entrada de la plaga.

La nova estratègia de lluita plantejada per la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació ha comportat la modificació de la legislació autonòmica existent i que es troba recollida en l'Ordre de 22 de desembre de 2009, per la qual s'establixen mesures fitosanitàries obligatòries per al control i l'eradicació de la plaga *Rhynchophorus ferrugineus* i es qualifica d'utilitat pública la lluita contra el gènere *Rhynchophorus spp* (DOCV núm. 6180, de 8 de gener de 2010).

Les principals mesures es troben en l'articulat de l'ordre i sobretot es referixen a la realització de tractaments fitosanitaris i/o biològics, com també a les mesures culturals que poden utilitzar-se per al control de la plaga. Així mateix, han estat eliminades les indemnitzacions dels exemplars destruïts per estar afectats pel morrut roig de la palmera (...).”

En este sentit, en el desplegament de l'Ordre de 22 de desembre de 2009 de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, per la qual s'establixen mesures fitosanitàries obligatòries per al control i l'eradicació de la plaga anteriorment esmentada, es reconeixien únicament ajudes per a les palmeres destruïdes amb anterioritat al 9 de gener de 2010, i es derogava allò establert en l'anterior Ordre de 24 de febrer de 2004, en la qual s'establien unes ajudes.

Segons informa la Conselleria, amb data 2 de febrer de 2010 va ser quan l'autor de la queixa va presentar la sol·licitud d'ajuda per destrucció de palmeres afectades per la plaga *Rhynchophorus ferrugineus*, de tal manera que, en ser presentada després del 8/01/2010, no podia ser beneficiari de les ajudes anteriorment esmentades.

Per tant, no observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació i, per això, com que no havia aportat cap dada que desvirtuara el que havia informat l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció

En este capítol detallem les queixes que ens han dirigit els ciutadans i ciutadanes i que, per raons competencials, hem remés al Defensor del Poble estatal.

El marc jurídic que regula la cooperació entre este i els diferents comissionats autonòmics, ja descrit en anys anteriors, està compost per la Llei 36/1985, de 6 de novembre, que regula les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures similars de les diferents comunitats autònomes.

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 seus 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.

Així, l'article 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana estableix que “el Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes, designat per estes, per a la defensa dels drets i llibertats compresos en els títols I de la Constitució i de l'Estatut d'Autonomia, a l'efecte de la qual podrà supervisar l'actuació de l'Administració pública de la Comunitat Valenciana”. La seua

competència territorial queda limitada, per tant, al control dels actes i resolucions dels òrgans de l'administració pública de la Comunitat Valenciana. En sentit contrari, queda exclosa l'Administració estatal, Administració competent o afectada en totes les queixes de les quals donem compte en este capítol.

A més, l'article 13 de la nostra llei exclou expressament de la competència del Síndic de Greuges, excepte en cas de delegació expressa per part del Defensor del Poble:

L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, així com els organismes autònoms, empreses públiques o participades o concessionàries de servicis públics de l'administració de l'Estat.

L'Administració de justícia.

L'Administració militar.

L'Administració local, en tot allò que no correspon a les funcions que li han sigut delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències seues.

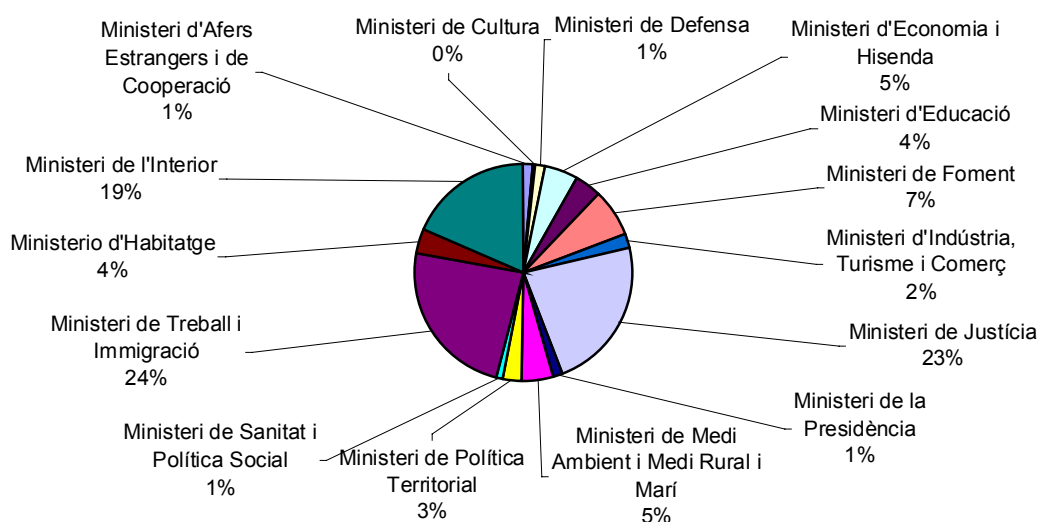
Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra llei reguladora preveu expressament que “de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, donarà compte al Defensor del Poble”. En compliment d'esta previsió i amb la qualificació i el registre previs de les queixes, l'any 2010 esta institució ha remés al Defensor del Poble un total de 215 queixes.

En el justificant de recepció que enviem al promotor de la queixa, l'informem que l'hem traslladada a la institució estatal perquè la tramite, atenent al marc de competències descrit més amunt. Des d'este moment, el Defensor del Poble ens manté informats dels tràmits que s'hi fan en el curs de la investigació fins al tancament de l'expedient.

En algunes ocasions ocorre que els ciutadans es dirigixen a les dues institucions per a plantejar la mateixa qüestió. Quan en tenim coneixement, atés que el règim de coordinació entre les dues institucions, i amb la finalitat d'evitar duplicitat d'actuacions, escau la inhibició a favor de la institució que haja admés la queixa a tràmit amb anterioritat.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri d'Afers Estrangers i de Cooperació	3
Ministeri de Cultura	1
Ministeri de Defensa	3
Ministeri d'Economia i Hisenda	11
Ministeri d'Educació	8
Ministeri de Foment	16
Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç	4
Ministeri de Justícia	49
Ministeri de la Presidència	3
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	10
Ministeri de Política Territorial	6
Ministeri de Sanitat i Política Social	2
Ministeri de Treball i Immigració	51
Ministeri d'Habitatge	8
Ministeri de l'Interior	40
Total de queixes remeses al Defensor del Poble	215



En este quadre i gràfic queda detallada la distribució de les queixes tenint en compte el ministeri que afectaven.

Dins de cada ministeri resulta interessant esbossar les qüestions concretes que ens han plantejat els ciutadans.

Així, durant l'any 2010 el major nombre de queixes objecte de competència del Defensor del Poble ha afectat el Ministeri de Treball i Immigració. De les 51 queixes comptabilitzades, relatives a matèries que depenen d'este ministeri, la majoria (21) tractaven de qüestions diverses relatives a les prestacions o pensions de la Seguretat

Social (reconeixement, còmput, etc.). En nombre el segueixen les queixes dirigides contra el Servei Públic d'Ocupació Estatal (13). El tercer grup el constituïxen les queixes sobre reconeixement o renovació del permís de treball i de residència a estrangers (9). La resta el componen algunes queixes relatives a les mútues d'accident de treball i alguna altra relativa a la Inspecció de Treball.

En segon lloc se situen les queixes que afecten el Ministeri de Justícia (49). En este àmbit, les queixes han fet referència a tres grans qüestions. En primer lloc i, un any més, la majoria afectaven qüestions diverses relacionades amb el funcionament dels jutjats i tribunals i les dilacions en la tramitació dels procediments judicials. A estes qüestions s'han referit, en concret, 30 queixes. En segon lloc, destaquem el 2010 les 15 queixes que hem rebut per demores en les inscripcions de matrimonis o de filiació en el Registre Civil. La resta l'han constituït alguns supòsits en els quals els ciutadans han mostrat la seua disconformitat amb sentències judicials.

El tercer bloc els constituïxen les 40 queixes que fan referència al Ministeri de l'Interior. D'estes, 14 han tingut per objecte la política penitenciària o qüestions varies que afecten Institucions Penitenciàries. Pràcticament el mateix nombre són les que han fet referència a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (12) i, en últim lloc, se situen les queixes que afecten la Direcció General de Trànsit (9). La resta han consistit en alguna queixa relacionada amb l'obtenció del DNI i alguna qüestió d'estrangeria.

Finalment, destacarem les queixes que plantejaven qüestions dependents del Ministeri de Foment. En esta àrea, la majoria de queixes continuen fent referència al funcionament del servei de correus (6). La resta de les queixes rebudes s'han distribuït entre les que afecten la Xarxa de Carreteres de l'Estat, RENFE, i també, alguna queixa rebuda pels perjudicis patits com a conseqüència del conflicte dels controladors aeris. Destaca la problemàtica relativa a la implantació d'una connexió ferroviària (tren de rodalies) que unisca Gandia-Oliva-Dénia, que ha estat considerada, a l'efecte estadístic, com una única queixa remesa al Defensor del Poble.

Les queixes que resten fins a arribar al total de 215 queixes remeses a la institució del Defensor del Poble es repartixen entre tots els ministeris restants en percentatges molt similars. Així, el Ministeri d'Economia i Hisenda, i el Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí són els únics que destacarem pel nombre de queixes que reben, 11 i 10 respectivament. Pel que es fa al primer, s'han plantejat qüestions relatives a la liquidació d'impostos com l'IVA o l'IRPF i, sobretot, assumptes relatius a la Direcció General del Cadastre. Respecte del segon, les queixes continuen fent referència, principalment, als organismes de conca.

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 el Síndic de Greuges en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent.”

D'altra banda, l'article 24, número 1, d'este mateix text legal prescriu que:

“La persistència en una actitud hostil o entorpidora de la tasca d'investigació del Síndic de Greuges per qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servici de l'Administració pública de la Generalitat, podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual.”

Finalment, l'article 29 disposa, en el seu número 1, que el Síndic:

“En concloure les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i funcionaris de l'Administració advertiment, 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 del 2 d'este mateix precepte, s'establix que:

“Una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable l'autoritat o funcionari afectat no adopta les mesures oportunes en el sentit indicat o no informa el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, aquell podrà posar en coneixement de la màxima autoritat de l'organisme o departament afectat i, si escau, del president de la Generalitat, els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, tot i així, tampoc obté una resposta adequada, el Síndic inclourà este assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, amb la menció expressa dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat esta actitud.”

Tanmateix, estos preceptes legals no definixen clarament quines actuacions o omissions de l'Administració pública s'han de considerar pròpies d'una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic.

Tot i això, esta institució ha assentat el criteri de considerar que mereixen esta qualificació d'actitud hostil els següents comportaments desenvolupats per l'Administració:

- No facilitar la informació i la documentació sol·licitada o requerida pel Síndic.
- No contestar a les resolucions del Síndic en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.

Com ja hem avançat en la presentació de l'Informe anual, el grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució continua sent molt elevat i satisfactori.

Igual que l'any passat, no destaquem cap Administració com a hostil per no remetre els informes requerits en el curs de les investigacions dutes a terme o no contestar a les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu el 2010 ha sigut reduir el nombre d'administracions hostils per a evitar el tancament dels expedients sense que el problema objecte de la queixa s'haja solucionat per a la persona afectada.

Per a aconseguir-ho, a la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, hem continuat efectuant peticions d'informe per correu electrònic i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a obtenir el desbloqueig dels expedients.

D'altra banda, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals que emet el Síndic de Greuges, no es considera un comportament hostil amb esta institució per les raons següents: l'Administració investigada complix l'obligació formal de contestar a les resolucions del Síndic i exposa els motius jurídics que l'emparen i en els quals es basa per a discrepar legítimament de

la decisió adoptada pel Síndic, tenint en compte que, en molts casos, l'Administració disposa de discrecionalitat per a escollir la solució que li sembla més oportuna entre altres solucions que jurídicament també són conformes al dret i que han pogut ser recomanades per esta Institució.

Com ja havíem fet l'any passat, enguany dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats públiques valencianes que, durant el 2010, han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins ara, el Síndic s'havia limitat a esmentar només les administracions que més poc col·laboren amb la institució, per la qual cosa ens sembla just destacar també les administracions públiques que més i millor col·laboren amb el Síndic de Greuges.

2. Administracions que no han contestat als requeriments o resolucions del Síndic, evidenciat una actitud hostil, entorpidora i 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.

3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o suggeriments del Síndic, sense que es puga interpretar la seua actitud com a hostil, entorpidora o de no col·laboració.

Ajuntament d'Alcoi

Queixa núm. 092804

Es recomana que s'admeta a tràmit la reclamació formulada pels danys personals causats per la caiguda ocorreguda en l'espai públic, i que s'instruïska el corresponent procediment de responsabilitat patrimonial, en el qual es valore la concurrència o no, amb l'informe previ del Consell Jurídic Consultiu, dels pressupostos necessaris per a reconéixer o desestimar la reclamació.

Ajuntament d'Alacant

Queixa núm. 091822

Es recomana que, atés que l'estructura metàl·lica que forma una torre per a suport d'una antena de telecomunicacions i que es troba situada al carrer de Sierra Nevada de la Partida del Rebolledo (al costat del col·legi Els Ametlers d'Alacant) manca de llicència municipal, procedisca, una vegada escoltat l'interessat, a la retirar-la i desmantellar-la.

Ajuntament de la Vila Joiosa

Queixa núm. 092526

Es recomana que s'adopten les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques generades per un bar amb la finalitat que es respecten els límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica.

Ajuntament de Mislata

Queixa núm. 082035

Es recomana fer les investigacions oportunes amb l'objectiu de determinar si les obres dutes a terme complixen la legislació vigent en relació amb l'accessibilitat per a les persones discapacitades i si disposen de la llicència d'obres corresponent.

Conselleria de Benestar Social

Queixes sobre les ajudes de la Llei de la dependència.

Es recomana a la Conselleria de Benestar Social que reconega les prestacions amb efectes retroactius des de l'endemà de la data de la sol·licitud, que flexibilitze el règim de compatibilitats i incompatibilitats i que reconega les prestacions econòmiques que hagen correspost a la persona dependent, des de l'endemà de la sol·licitud fins al dia de la seua defunció.

Conselleria d'Educació

Queixa núm. 091999

En relació amb la borsa de treball de professors d'educació secundària en l'especialitat de Geografia i Història es recomana que es reconega i es compute com a servicis prestats el temps de docència exercit en la impartició de l'assignatura d'Educació per a la Ciutadania.

Queixa núm. 092359

Se suggerix que s'adopten les mesures organitzatives i pressupostàries que siguin necessàries per a assegurar la dotació de recursos personals i materials perquè els alumnes amb discapacitat es beneficien del dret a una educació de qualitat en

condicions de plena igualtat i efectivitat, i es valore la possibilitat d'incrementar les hores setmanals de l'educadora adscrita a l'Institut de Formació Professional Superior de Mislata per a atendre una alumna amb necessitats educatives especials.

Conselleria de Sanitat

Queixes números 100029, 100470, 093279, 092492 i 092840

Se suggerix a la Conselleria de Sanitat que, segons els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, dicte una resolució expressa dins els terminis establits per la normativa vigent en els procediments administratius de responsabilitat patrimonial.

Queixa núm. 092533

Se suggerix a la Conselleria de Sanitat que faça els estudis necessaris per a conèixer el nombre de prescripcions de medicaments per al tractament de la disfunció erèctil en pacients intervinguts de càncer de pròstata, com també de les despeses de la prestació farmacèutica esmentada (memòria econòmica) perquè, a la vista dels resultats que es deriven del seu estudi, esta Administració sanitària valore la possibilitat d'incloure'ls en els supòsits de finançament.

Queixa núm. 091552 i 091194

Se suggerix a la Conselleria de Sanitat que, en l'atenció als menors amb trastorns de l'espectre autista, valore la supressió dels límits d'edat en la intervenció que es finança des de l'Agència Valenciana de Salut en els casos que els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'estos menors en recomanen la continuïtat.

4. Entitats públiques que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

A més de les entitats públiques que han subscrit un Conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges, i que apareixen en l'annex d'este Informe, volem destacar especialment que el 9 de juliol de 2010 es va subscriure un Conveni de col·laboració entre esta Institució i les cinc universitats públiques valencianes:

- Universitat Jaume I de Castelló.
- Universitat de València.
- Universitat Politècnica de València.
- Universitat d'Alacant.
- Universitat Miguel Hernández d'Elx.

XIII. IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

Com ja vam fer l'any passat en l'Informe anual corresponent a l'exercici 2009, des del Síndic hem volgut dedicar un apartat especial a les noves tecnologies en el camp de la informació i comunicació.

En virtut de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, el concepte *administració electrònica* queda consagrat en el marc jurídic espanyol i s'eleva a categoria de dret dels ciutadans i les ciutadanes. És a dir, la ciutadania té el dret d'accedir electrònicament als servicis de l'Administració; és, per tant, la nostra obligació proporcionar estos servicis.

Els mateixos fonaments subjauen en la nova Llei 3/2010, de 5 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana, que en l'art. 2 recull l'àmbit d'aplicació d'esta norma:

- L'Administració de la Generalitat.
- Les institucions de la Generalitat regulades en el capítol VI del títol III de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

- Les entitats que integren l'Administració local de la Comunitat Valenciana, així com les entitats de dret públic vinculades o dependents d'estes. S'hi consideren inclosos els consorcis, amb participació de l'Administració de la Generalitat o sense.
- Les corporacions de dret públic representatives d'interessos econòmics i professionals de la Comunitat Valenciana.

Per este motiu, i com no podia ser d'una altra manera, durant el 2010 hem continuat les actuacions iniciades en exercicis anteriors, destinades a impulsar i establir estes noves formes de comunicació i relació entre la ciutadania i la nostra institució. A pesar dels reptes, que continuen sent molts, el Síndic ha fet al llarg d'este any un gran esforç dirigit a implantar de manera efectiva estes noves tecnologies en el seu àmbit d'actuació.

- Nova pàgina web www.elsindic.com

Una de les actuacions més importants i de més envergadura que hem dut a terme enguany és la posada en marxa de la nova pàgina web www.elsindic.com. Amb este nou lloc web, el Síndic pretén avançar en el desenvolupament de l'administració electrònica. A través d'este nou canal de comunicació volem oferir un servei eficaç i eficient a la ciutadania, dotar la nostra institució de tecnologia capdavantera, i també modernitzar el nostre sistema de comunicacions i poder dur a terme el major nombre de tràmits a través de la xarxa.

Des de la web www.elsindic.com, les persones que ho vulguen així poden fer tràmits en línia de manera segura i personal mitjançant la utilització del certificat digital. D'esta manera oferim a les persones la possibilitat de presentar queixes, consultes i al·legacions, aportar documentació relacionada amb algun expedient, consultar l'estat de tramitació en temps real dels seus expedients i subscriure's als butlletins informatius i a les notes de premsa enviades des d'esta institució.

En definitiva, els nostres usuaris es poden beneficiar de nous i millors servicis de manera ràpida i senzilla, sense pèrdues de temps innecessàries. Els certificats admesos en estos tràmits són el DNI electrònic i el certificat emés per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana (ACCV). Este últim es pot expedir de manera presencial i aportant la documentació necessària des de l'Oficina del Síndic.

No obstant això, arribats a este punt, volem recordar que l'ús de mitjans electrònics no implica cap minva en el dret dels promotors de la queixa a accedir al seu expedient de la manera tradicional. És a dir, des del Síndic garantirem els mateixos servicis a les persones que no puguem o no vulguem accedir electrònicament a les nostres aplicacions. No hem d'oblidar que l'ordinador i Internet poden ser una via, però no és, per descomptat, l'única.

D'altra banda, i d'acord amb els compromisos de transparència, eficàcia i agilitat que han de prevaldre en la seua relació amb la ciutadania, el Síndic publica en la seua nova pàgina web totes les resolucions, sense excepció, set dies després d'haver sigut emeses.

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 sigut acceptades per l'Administració.

De la mateixa manera, els usuaris també poden consultar totes les queixes que s'han presentat en la nostra institució i que, durant la seua tramitació, es van solucionar de manera positiva per al ciutadà o la ciutadana gràcies a la intervenció del Síndic i a la col·laboració de l'Administració afectada. Òbviament, i amb la finalitat de preservar l'anonimat de les persones que confien en el nostre servei, s'ometen prèviament totes les dades de caràcter personal dels promotors de les queixes.

Com no pot ser altrament, i pel fet de tractar-se d'un dret que cal garantir, els continguts de la nostra web estan disponibles en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, valencià i castellà. Per tant, qualsevol persona pot utilitzar qualsevol d'estes llengües en les seues comunicacions amb la nostra oficina, amb la garantia que les nostres futures comunicacions respectaran la llengua escollida per la persona en qüestió.

Així mateix, i conscients del gran nombre de persones estrangeres que conviuen en la nostra comunitat i es dirigeixen al Síndic, els continguts estàtics de la nostra pàgina web també es troben disponible en llengua anglesa.

En este apartat volem posar un èmfasi especial en el capítol d'accessibilitat de la nostra nova pàgina web. El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, com a institució compromesa amb les persones amb discapacitat, ha dissenyat el seu portal (www.elsindic.com) plenament accessible, de manera que s'han eliminat les barreres tecnològiques de discriminació social, laboral o de necessitats específiques per a persones afectades per discapacitats físiques, sensorials, cognitives o formatives.

Actualment, els criteris d'accessibilitat aplicables a les pàgines d'Internet són els que es reconeixen internacionalment en la Iniciativa d'Accessibilitat de la Web (Web Accessibility Initiative) del Consorci Mundial de la Web (World Wide Web Consortium), que s'han consolidat, en forma de pautes acceptades en totes les esferes d'Internet, com les especificacions de referència quan es tracta de fer que les pàgines d'Internet siguen accessibles a les persones amb discapacitat.

Sobre la base d'estes pautes, la Iniciativa d'Accessibilitat de la Web determina tres nivells d'accessibilitat: bàsic, mitjà i alt, que es coneixen amb els nivells A, AA i AAA. Estes pautes han sigut incorporades a Espanya a través de la Norma UNE 139803:2004, "Aplicacions informàtiques per a persones amb discapacitat. Requisits d'accessibilitat per als continguts en la web".

Consegüentment, el Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, en el qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, especifica el grau d'accessibilitat aplicable a les pàgines d'Internet de les administracions públiques, i estableix com a nivell mínim obligatori el compliment de les prioritats 1 i 2 de la Norma d'UNE 139803:2004, és a dir, un nivell mínim AA.

Des del Síndic, com a institució que vetla pel compliment dels drets de les persones, i especialment dels col·lectius més vulnerables, hem volgut fer un pas més en matèria d'accessibilitat i oferir un nivell màxim d'accessibilitat AAA. De manera que a la nostra web poden accedir tots els usuaris per damunt de dificultats o discapacitats.

La nova pàgina web del Síndic, en este esforç de compromís per l'accessibilitat, compta a més amb el segell GESAccesibilidad, que certifica a través d'informes públics, l'avaluació contínua de l'accessibilitat web dels continguts publicats.

És a dir, la gran majoria de llocs web accessibles disposen únicament d'una marca estàtica (A, AA, o AAA) que no sempre evidencia el nivell real d'accessibilitat. En la pàgina web www.elsindic.com, el nostre nivell d'accessibilitat AAA està demostrat amb els informes de les avaluacions que ens fan diàriament i que estan a la disposició de tothom.

Una altra de les novetats que hem inclòs en el nostre nou portal és un vídeo sobre la institució del Síndic de Greuges que disposa d'una traducció en llengua de signes espanyola (LSE), subtitulació i una transcripció textual de les imatges per a arribar a tots els col·lectius.

- Servei de Missatgeria Curta (SMS)

Actualment, és indubtable que la telefonia mòbil ha revolucionat la manera de viure de la societat en general. Les comunicacions SMS (missatges curts de mòbil) s'han convertit en una altra forma de comunicació i relació altament eficaces i útils, a causa precisament de la seua immediatesa. És per això que continuem apostat per este tipus de comunicació en les nostres relacions amb la ciutadania.

Des del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana fem ús dels SMS per a informar puntualment els autors de les queixes presentades en la institució de l'estat de tramitació en què es troben.

D'esta manera, en l'actualitat, el ciutadà o la ciutadana que presenta una queixa davant el defensor del poble de la Comunitat Valenciana rep un SMS a través del seu telèfon mòbil en què se l'informa de l'admissió a tràmit de la queixa. Posteriorment, se'l va informant de la situació en què es troba el seu expedient. Independentment d'este nou servei, les persones interessades continuen rebent puntualment una informació més detallada sobre el seu expedient de queixa a través del correu postal.

Una vegada més, hem constatat que el grau de satisfacció dels usuaris d'este servici de SMS és elevat, i cal destacar la immediatesa i la rapidesa en la resposta del Síndic. De la mateixa manera, i de les enquestes de satisfacció sobre la nova web, la ciutadania ha valorat positivament l'aposta d'esta institució per les noves tecnologies.

Finalment, ens agradaria destacar que, amb data de 31 de desembre de 2010, el Síndic de Greuges ha enviat un total de 5.003 missatges curts (SMS) informatius als nostres usuaris, xifra que significa un increment del 390 % respecte de l'any passat (que se'n van enviar 1.284).

- Entitat emissora de certificacions digitals

A partir d'este any 2010, el Síndic oferix un nou servici que permet a les persones obtenir certificats digitals de la Generalitat Valenciana.

Des del passat 21 de maig, la nostra institució s'ha convertit en un Punt de Registre d'Usuari, i s'ha incorporat als més de 350 distribuïts al llarg de la Comunitat Valenciana per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de la Generalitat Valenciana.

Es tracta d'oferir un nou servici perquè les persones que així ho vulguen puguen obtenir la certificació electrònica que garantix la seguretat en els seus tràmits administratius a través d'Internet.

- Conveni de Col·laboració entre el Síndic de Greuges i la Generalitat per a l'impuls de la societat de coneixement

La Llei 3/2010 de 5 de maig, de la Generalitat, de l'administració electrònica a la Comunitat Valenciana, posa un èmfasi especial en la col·laboració de tota mena entre les administracions i institucions del nostre territori, i, de manera preferent, amb les institucions de salvaguarda dels drets fonamentals i llibertats públiques, com és el Síndic de Greuges.

Com ja hem esmentat abans, el Síndic de Greuges està convençut que la implantació de l'administració electrònica és un repte vital a què han de fer front les administracions públiques d'avui dia. Al mateix temps, coneixedors de les nostres limitacions personals i econòmiques, hem considerat interessant compartir el coneixement en avanços tecnològics amb organismes especialitzats en esta matèria, com pot ser la Conselleria de Justícia i Administracions públiques, a través de la seua Direcció General de Modernització.

Per tot això, i tal com està detallat en l'annex relatiu als convenis d'esta memòria, el 24 de setembre de 2010, el síndic de Greuges, José Cholbi, i la consellera de Justícia i Administracions Públiques, Paula Sánchez de León, van subscriure un Conveni de col·laboració amb la finalitat de contribuir a la consolidació de la Societat de

Coneixement i d'enfortir la qualitat de les estructures organitzatives i dels servicis públics de les parts contractants.

El contingut íntegre d'este conveni pot ser consultat en la nostra pàgina web.

- La nova imatge del Síndic

La nova imatge del Síndic de Greuges està inspirada en la seu actual d'esta institució, una casa senyorial de 1861 localitzada al costat de la plaça de Gabriel Miró d'Alacant, amb la qual hem volgut plasmar la idea de proximitat i familiaritat. Una casa on totes les persones tenen cabuda, se les escolta i es protegeixen els seus drets.

Al desembre de 2010, i coincidint amb posada en marxa de la nostra nova pàgina web, el Síndic va començar a adoptar esta nova imatge en totes les seues publicacions i oficis.

Les persones que així ho vulguen poden consultar en la nostra pàgina web tots els aspectes relatius a les normes d'utilització de la nostra nova identitat corporativa.

Estes pautes hauran de ser respectades a l'hora d'utilitzar la simbologia d'esta Institució en els diferents treballs i materials.

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

Les dades que fan referència al treball dut a terme en l'Oficina d'Atenció Ciutadana mereixen una atenció especial en la mesura que representen el contacte directe de les persones amb la nostra Institució, i a més, enguany, posen de manifest un increment notable tant de les consultes ateses per esta oficina com de les persones que, per primera vegada, s'han posat en comunicació amb nosaltres amb la finalitat de conèixer les nostres possibilitats d'intervenció en la resolució dels seus conflictes.

Els professionals que atenen l'Oficina d'Informació presten assessorament als ciutadans que es dirigeixen al Síndic de Greuges. Este assessorament té un abast molt diferent segons que la problemàtica que planteja el ciutadà estiga, d'acord amb la nostra Llei reguladora, dins el nostre àmbit de competències i puga ser objecte de queixa o, per contra, la qüestió plantejada excedisca este marc.

En el primer dels supòsits, a les persones que acudixen a la nostra institució a interposar queixa contra els actes o resolucions dels òrgans de l'Administració pública valenciana que hagen pogut vulnerar els seus drets, l'atenció que se'ls presta inclou no solament l'orientació tècnica necessària per a formular la queixa, sinó també la redacció formal de les queixes o de qualsevol altre escrit dirigit al Síndic en el curs de la tramitació dels expedients de queixa, com ara escrits d'al·legacions, ampliació de dades, etc.

Si, per contra, les qüestions que ens plantegen els ciutadans excedixen les nostres competències, els proporcionem una orientació sobre les possibles vies a les quals poden acudir per a solucionar el seu conflicte, i els remetem als servicis, entitats o organismes a què creiem que s'han de dirigir. Amb aquesta finalitat els en facilitem informació precisa, com, per exemple, adreces, telèfons, etc.

En qualsevol cas, l'atenció que es presta per qualsevol de les vies per les quals el ciutadà pot posar-se en comunicació amb el Síndic de Greuges és una atenció personalitzada, amb una resposta individualitzada després d'haver escoltat el ciutadà, basada en la confiança que dipositen en la nostra institució i amb la finalitat de no defraudar esta confiança i servir d'ajuda als qui han encomanat a esta institució la solució dels seus problemes.

Durant l'any 2010 s'ha arribat a un total d'11.742 consultes en l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, xifra que representa un 76,25 % més que l'any anterior, en què vam atendre un total de 6.662 consultes, i confirma la tendència a l'alça que ve tenint lloc any rere any, si bé, en esta ocasió, el creixement és molt superior a l'evolució que s'havia constatat i que es pot observar en el quadre següent.

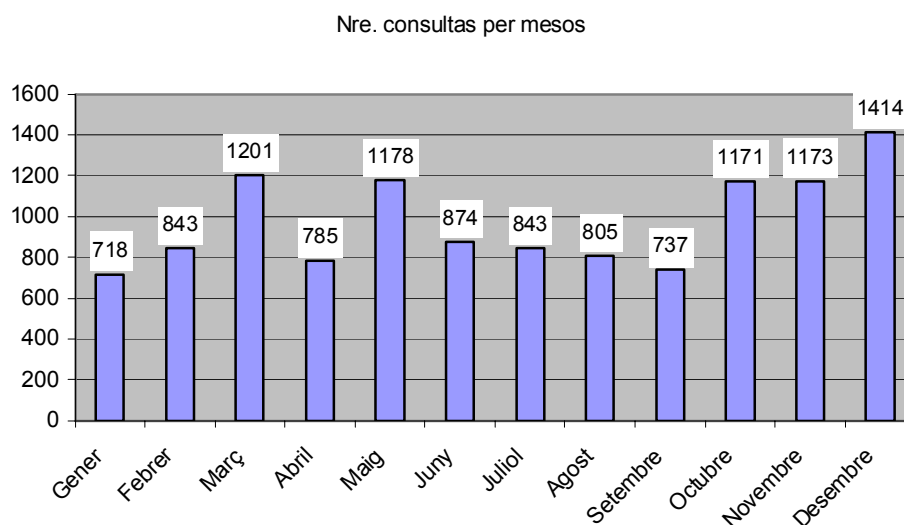
ANY	NRE. DE CONSULTES
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742

2. Característiques de les consultes

2.1. Evolució de les consultes per mesos

L'estudi del nombre de consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana per mesos aporta també conclusions molt positives com, per exemple, que durant l'any 2010 tan sols durant els mesos de gener, abril i setembre s'està per davall de la xifra de 800 atencions, mentre que durant el 2009 els mesos que més nombre de consultes es van atendre van arribar a les 859. Això ha fet que l'activitat desenvolupada en l'oficina haja sigut més lineal al llarg de l'any, com es pot apreciar en el gràfic, a diferència de l'any anterior en què hi havia grans diferències entre el primer semestre i el segon.

No podem deixar de destacar que durant més de cinc mesos les consultes que hem rebut han superant el miler i que la mitjana se situa en 978,5 consultes per mes.



2.2 Mitjans de presentació de consultes

L'Oficina d'Atenció Ciutadana té obertes diferents vies a través de les quals les persones es poden posar en comunicació amb la institució, amb la finalitat d'acostar-la als ciutadans i facilitar que hi puguin accedir. Així, els ciutadans ens poden dirigir les queixes o consultes de les maneres següents:

3. Presentant-se a la nostra seu, en la qual l'atenció presencial al ciutadà es presta en horari de 09.00 a 14.00 i de 17.00 a 19.00, de dilluns a divendres.
4. Per telèfon, en el nostre número gratuït 900 21 09 70, en horari de 8.30 a 15 hores.
5. Per correu postal.
6. Per fax, en el número 965 93 75 54.
7. Telemàticament a través de la pàgina web de la institució o del nostre correu electrònic consultes_sindic@gva.es

Respecte de la pàgina web de la institució, destaquem ací, encara que esta activitat apareix àmpliament detallada en el capítol XIII d'este Informe anual titulat "Implantació de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) en el Síndic de Greuges", que enguany hem posat en funcionament una nova pàgina web www.elsindic.com que ofereix noves alternatives als ciutadans.

D'esta manera, en la nostra nova pàgina web és possible que els ciutadans que tinguen certificat digital ens formulen la seua queixa fent-ne ús i obtenint automàticament el registre telemàtic del seu enviament, a més de poder consultar telemàticament l'estat de tramitació del seu expedient de queixa en qualsevol moment.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2009	Nre. de consultes 2010
Telefónica	3.707	4.995
Web / correu electrònic	2.046	5.783
Presencial	630	964
Autobús	277	0
Total consultes	6.662	11.742

En el quadre es pot observar que l'increment de consultes que s'han atés en l'Oficina d'Atenció Ciutadana durant l'any 2010 s'ha reflectit en tots els mitjans pels quals el ciutadà ens pot dirigir la seua queixa o efectuar consultes, ja que tots pugen respecte de l'any anterior.

L'increment és molt significatiu en les atencions prestades a través de la nostra pàgina web o correu electrònic, que arriben a la xifra de 5.783. Si l'any passat este mitjà havia descendit sensiblement i hi trobàvem l'explicació en el fet que la majoria de les consultes rebudes feien referència a l'aplicació de la Llei de Dependència i el perfil de l'interessat i les seues circumstàncies socioculturals explicaven les dificultats en la utilització d'este mitjà (breixa digital), l'increment d'enguany considerem que s'explica, en part, per l'augment de queixes i consultes rebudes en relació amb l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals tant d'ajuntaments com de conselleries, amb versió única i exclusiva en castellà. Totes estes queixes o consultes ens han arribat, com és lògic, per via telemàtica.

2.3. Tipus de consulta

Com és habitual, del total d'atencions prestades per la institució distingim entre:

1. Les que denominem **noves consultes**, és a dir, totes aquelles en què el ciutadà s'ha dirigit al Síndic per primera vegada o ens planteja una nova qüestió i que durant 2010 ascendixen a 6.276.
2. Les que constitueixen **seguiments**, que com el mateix nom indica, engloben tots els supòsits en què els ciutadans es posen en comunicació amb nosaltres per a fer qualsevol consulta relativa a una queixa que ja té formulada davant la Institució, siga per a sol·licitar informació relativa a l'estat de tramitació del seu expedient de queixa (consulta que des d'enguany poden fer a través de la nostra web els ciutadans que disposen d'algun dels certificats digitals que admetem), siga per a qualsevol altra qüestió relativa a l'expedient, com ara ampliar la informació a través de nova entrada de dades, formular al·legacions o sol·licitar qualsevol tipus d'actuació en el seu expedient (tancament, reobertura, etc.).

Òbviament, les dades aportades així pels interessats són automàticament incorporades als respectius expedients de queixa a través de l'aplicació

informàtica que els gestiona, perquè l'assessor tècnic responsable en prenga coneixement immediat. Els seguiments han arribat a la xifra de 5.466.

	Noves consultes	Seguiments	Total atencions
2009	2.846	3.816	6.662
2010	6.276	5.466	11.742

Després de la comparació de les dades amb les de l'any anterior, no podem deixar de destacar que tan sols les noves consultes (6.276) superen pràcticament el total d'atencions prestades en l'exercici corresponent a 2009 (6.662).

Una altra dada molt positiva per a nosaltres és que enguany siguen més les noves consultes que els seguiments, en la mesura que són, com hem explicat, ciutadans que per vegada primera ens plantegen els seus conflictes o que sotmeten a la nostra consideració noves qüestions. Això significa que han tingut una experiència positiva amb la institució i posa de manifest l'eficàcia del Síndic i, més important encara, que no hem defraudat la seua confiança.

Finalment fem esment al nombre de noves consultes que s'han materialitzat en queixa i que ascendeixen a 970.

2.4 . Matèries a les quals fan referència les consultes

És important donar compte de les matèries a què s'han referit les consultes que ens han formulat els ciutadans al llarg d'este any i per a les quals van buscar assessorament en la nostra oficina.

MATÈRIA	Nre. de consultes
Ús del valencià	2.737
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	2.614
Urbanisme	724
Servicis socials	714
Altres àmbits d'actuació pública	693
Medi ambient	672
Ensenyament no universitari	531
Ocupació pública	497
Habitatge	395
Sanitat	377
Règim jurídic	373
Jurídic privades	299
Servicis locals	248
Referides a matèries competència del Defensor del Poble	220
Infància i joventut	167
Ordenació i control del trànsit	144

Hisenda pública	137
Ensenyament universitari	65
Béns	31
Festes i platges	30
Inconcretes	30
Referides a matèries competència d'altres defensors autonòmics	25
Drets de gènere	19
Total	11.742

Al llarg de l'any 2010, l'àrea en què més consultes hem rebut és l'ús del valencià. No obstant això, creiem que este increment s'explica per l'augment de queixes rebudes en relació amb l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals amb versió única i exclusiva en castellà, atés que hem rebut totes estes queixes per via telemàtica.

En segon lloc, amb un total de 2.614, que representen el 22,26% de les consultes que hem rebut, continuen figurant les consultes que fan referència a l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El tercer lloc continuen ocupant-lo les consultes en matèria urbanística, si bé amb una diferència molt notable. En concret hem rebut 724 consultes, que representen el 6,7% del total de les consultes rebudes. En urbanisme, els ciutadans s'han dirigit a nosaltres per a sol·licitar assessorament sobre qüestions diverses en matèria de disciplina urbanística, fonamentalment.

Amb un total de 714 consultes apareix l'àrea de servicis socials en què hem respost a qüestions molt diverses, relacionades, fonamentalment, amb els recursos o ajudes econòmiques de l'Administració als ciutadans. Això, sens dubte, s'explica per la crisi econòmica que travessem. Entre estes, hem de destacar enguany les referides a la tramitació de la Renda Garantida de Ciutadania per a les unitats familiars. No podem deixar d'esmentar que les consultes referides al reconeixement del grau de discapacitat han sigut, una vegada més, una constant al llarg del 2010.

Com es pot veure en el quadre, les altres matèries que més han preocupat els ciutadans han sigut les que denominem *altres àmbits d'actuació pública* en les quals incloem qüestions diverses de competència autonòmica. El *medi ambient*, en què continuen predominant les consultes sobre contaminació acústica i l'*educació*, en què la majoria de les ocasions el ciutadà s'ha interessat per les possibilitats d'intervenció d'esta institució en relació amb la denegació de beques de menjador, les instal·lacions escolars i les necessitats educatives especials.

2.5. Consultes per administració afectada.

Pel que fa a les administracions a les quals afectaven les consultes que ens han fet els ciutadans, la distribució és la següent:

Tipus d'administració	Consultes 2009	Consultes 2010
General de l'Estat	215	406
Autonòmica	3.929	6.592
Local	2.196	4.181
Privada o inconcreta	322	563

Com en anys anteriors, torna a ser l'Administració autonòmica l'Administració respecte de la qual més consultes hem atès. Això s'ha de posar en relació amb la dada, extreta de les consultes per matèries, que el 22,25 % de les consultes, una vegada més, s'han referit a l'aplicació de la denominada Llei de dependència.

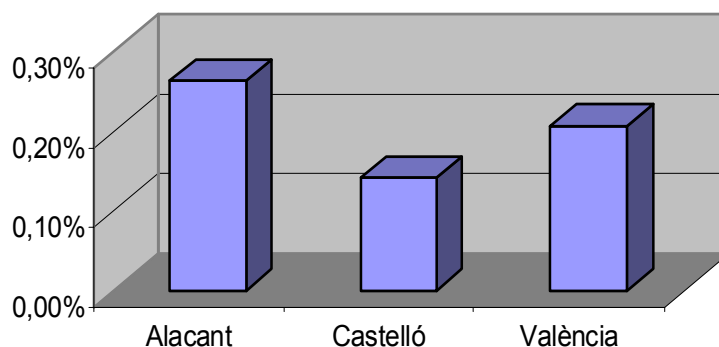
2.6. Consultes per província d'origen

En el quadre següent detallem la distribució de les consultes per la província de procedència i les comparem, per a la seua anàlisi, amb les de l'any anterior.

Província	2009	2010
Alacant	2.974	5.087
Castelló	491	858
València	2.959	5.353
Altres Províncies	186	280
Sense especificar	52	164

Com en anys anteriors, considerem que hem de posar les dades en relació amb la població censada en cada província (Alacant amb 1.926.285 habitants, Castelló amb 604.274 i València amb 2.581.147), per a extraure l'índex de consultes per províncies.

Índex de consultes per província



3. Conclusions

Després d'analitzar en profunditat totes les dades recollides i comparar-les amb les d'anys anteriors podem extraure les conclusions següents:

Pel que fa als indicadors de qualitat:

1. L'any 2010 s'han atés en l'Oficina d'Atenció Ciutadana un total d'11.742 consultes, xifra que representa un 76,25 % més que l'any anterior i posa de manifest un augment de l'activitat de la institució més que considerable.
2. De les 11.742 atencions prestades, les “consultes noves”, que ascendeixen a 6.276, arriben pràcticament al total d'atencions prestades durant l'any anterior.
3. La via per la qual més consultes se'ns han formulat ha sigut la nostra pàgina web o correu electrònic, amb un total de 5.783 contactes telemàtics.

Pel que fa a les dades estadístiques:

1. Enguany, durant més de cinc mesos s'ha superat el miler d'atencions prestades, i s'ha arribat a una mitjana anual de 978,5 consultes al mes.
2. Les àrees en què s'han rebut més consultes són les relatives a l'ús del valencià, amb 2.737 atencions, i l'àrea d'atenció sociosanitària, amb 2.612 consultes sobre l'aplicació de la Llei de dependència.
3. La majoria de les consultes s'han referit a l'Administració autonòmica (6.592).
4. Tenint en compte la població censada en cadascuna de les tres províncies, l'índex de consultes és del 0,26 per Alacant, 0,14 per València i 0,21 de Castelló.

CAPÍTOL QUART
ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, les activitats que s'han dut a terme 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.

Amb tot, no hem volgut incloure, per raons de confidencialitat, les visites de ciutadans o organitzacions que acudixen al Síndic per a plantejar les seues consultes o formular les seues queixes, ni tampoc les reunions de treball que els responsables de la institució han mantingut amb diferents col·lectius o sectors de l'Administració, i estaven destinades a facilitar la tramitació de les queixes.

També hem recollit en esta secció la participació del síndic i els seus adjunts en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, com també les seues intervencions a través de ponències, taules redones, etc.

Així mateix, hem volgut destacar d'alguna manera les activitats dirigides a acostar la nostra institució a la societat valenciana, als seus ciutadans, per a explicar quines són les seues competències, com funciona i com i quan poden presentar una queixa enfront de l'Administració.

15 gener	II Col·lecta de Sang Síndic de Greuges, organitzada pel Centre de Transfusions d'Alacant en col·laboració amb el Síndic.
4 febrer	Assistència del síndic, José Cholbi Diego, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla Jiménez, a l'acte de lliurament dels Premis Jaume I 2009. L'acte, presidit pels prínceps d'Astúries, se celebra a la Sala Columnària de la Llotja dels Mercaders de València.
11 febrer	Entrevista del síndic amb la defensora del Ciutadà de Paterna, María Antonia Moreno, el defensor del Ciutadà de Mislata, José Pascual, i el síndic municipal d'Atenció Ciutadana d'Algemesí en la seu del Síndic de Greuges.
12 febrer	Assistència de l'adjunt segon als XIII Premis d'Estudis Jurídics Universitaris, organitzats per la Fundació Professor Manuel Broseta i celebrats al Club Manuel Broseta, València.
23 febrer	Conferència marc impartida pel síndic de Greuges, José Cholbi, en el marc del Curs de Dret Parlamentari, organitzat per la Universitat de València juntament amb les Corts Valencianes en el Campus dels Tarongers, Universitat de València.
1 març	Assistència del síndic a la presa de possessió de Rafael Ribó com a síndic de Greuges de Catalunya. Acte presidit per Ernest Benach, president del Parlament de Catalunya, a la Sala Auditor del palau del Parlament català.
2 març	Assistència del síndic al lliurament de la Medalla de Plata del Consell Valencià de Cultura a la Fundació Esther Koplowitz, en reconeixement a la gran aportació humanitària i científica que desenvolupa esta entitat. Acte celebrat al palau de Forcallo, seu del Consell Valencià de Cultura, València.
2 març	Ponència a càrrec de l'adjunt segon en la taula redona de les XIII Jornades d'Ocupació, titulades “Possibilitats de projecció professional de titulats de la UMH”. Acte organitzat per l'Observatori Ocupacional de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, en el campus Las Salesas d'Orihuela, UMH.
3 març	Reunió del síndic de Greuges i el seu adjunt segon amb els representants de Comissions Obreres del País Valencià. Per part del sindicat participen en la reunió Paco Molina, secretari general de la Confederació de CCOO-PV; Manuel Picó, secretari confederal institucional de CCOO-PV; Consuelo Navarro, secretària general de la Unió Intercomarcal CCOO Alacantí-les Marines; i Salvador Roig,

responsable de comunicació de l'organització. Acte celebrat en la sala de juntes del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Alacant.

- 4 març Assistència del síndic de Greuges i de l'adjunt segon en el lliurament dels premis Importants del diari *Información*. En el 25 aniversari d'estos guardons, el síndic fa lliurament del premi corresponent al mes d'agost, que en esta edició recau en el Club Balonmano Torreveja.
- 4 març Reunió de l'adjunt segon amb la presidenta de la Confederació Gonzalo Anaya, Gema Piqué. Esta confederació reuneix associacions de pares i mares d'alumnes de la Comunitat Valenciana, així com les tres federacions provincials, FAPA-València, FAPA Penyagolosa de Castelló i FAPA Enric Valor d'Alacant. Reunió celebrada en la Sala de Juntes del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Alacant.
- 10 març Reunió de l'adjunt segon del Síndic amb representants de la Confederació Catòlica de Pares de Família i Mares d'Alumnes de la Comunitat Valenciana (CONCAPA). En concret, per part de la CONCAPA hi assistixen el president de la Comunitat Valenciana, Nicolás Sánchez, i el president provincial d'Alacant, Antonio Ardid. Durant la reunió, els representants d'esta confederació han mostrat la seua preocupació per la situació actual de l'educació en els centres concertats de la Comunitat Valenciana.
- 11 març Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni col·laboració del Síndic amb l'Ajuntament de Torrent representat per la seua alcaldessa, María José Catalá. L'objectiu del conveni és millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones. Acte celebrat en el sala de plens de l'Ajuntament de Torrent.
- 11 març Visita del síndic i de l'adjunt segon a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Torrent.
- 16 març Assistència del síndic a l'acte de col·locació de la primera pedra del Centre de Formació de la Cambra de Comerç d'Alacant. L'esdeveniment té lloc en la Finca Benisaudet, barri de Sant Nicolau de Bari, Alacant.
- 17 març Visita d'un grup d'alumnes de l'IES Les Foies de Benigànim de València a la seu del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Recepció a càrrec del síndic i de la seua adjunta primera.
- 23 març Signatura del Conveni de col·laboració entre el Síndic i l'Ajuntament de Teulada. L'objectiu d'este conveni és millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones. Acte celebrat en la sala de plens de

l'Ajuntament de Teulada, amb la participació del síndic i de l'adjunt segon per part de la nostra Institució.

- 24 març Assistència del síndic al lliurament del Premi Azorín de Novel·la 2010, celebrat a l'Hotel Meliá d'Alacant. El premi, organitzat per la Diputació d'Alacant i l'Editorial Planeta, recau esta edició en Begoña Aranguren, per la seua obra *El amor del rey*.
- 7 abril Reunió de l'adjunt segon amb el president de la Confederació Valenciana d'Associació de Pares d'Alumnes (COVAPA), Ramón López, en la seu del Síndic.
- 9 abril Signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Ajuntament de Castelló, representat pel seu alcalde, Alberto Fabra. Acte celebrat en l'Ajuntament de Castelló amb la participació del síndic i l'adjunt segon per part de la nostra institució.
- 9 abril Visita protocol·lària del síndic i de l'adjunt segon al president e.f. de la Diputació de Castelló, Francisco Martínez, en el palau provincial de Castelló.
- 12 abril Reunió de l'adjunt segon amb el president de la CONCAPA a Alacant, Antonio Ardid. Entrevista celebrada en la sala de juntes del Síndic de Greuges.
- 14 abril Signatura del conveni de col·laboració entre el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i l'alcalde la l'Elia, José María Ángel Batalla, per a millorar la comunicació de les dues institucions i la protecció dels drets i llibertats de les persones en l'ajuntament d'este municipi valencià. Assistix a l'acte l'adjunt segon del Síndic.
- 18-19 abril Participació del síndic i l'adjunt segon en el taller preparatori de les XXV Jornades de Coordinació L'impacte de la crisi econòmica en el sector econòmic i social, organitzat per l'Oficina del Defensor de Navarra i celebrat a Pamplona.
- 21 abril Signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'alcalde de Benissa, Juan Bautista Roselló. L'acte se celebra en l'Ajuntament de Benissa. Hi assistixen el síndic i l'adjunt segon en representació de la nostra institució.
- 23 abril Assistència de l'adjunt segon als actes commemoratius del Dia de les Corts Valencianes. Jornada celebrada al palau de Benicarló, València.
- 24 abril Signatura del conveni de col·laboració entre la institució del Síndic de Greuges i l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona, representat per la seua

alcaldessa, M. Carmen Contelles. L'acte se celebra en l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona. Hi participen el síndic i l'adjunt segon en representació d'esta institució.

- | | |
|----------|--|
| 24 abril | Signatura del conveni de col·laboració entre la institució del Síndic de Greuges, representat per José Cholbi, i l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber, representat pel seu alcalde, Eugenio Cañizares. L'acte transcorre en l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber i també hi assistix l'adjunt segon. |
| 24 abril | Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració entre la institució del Síndic de Greuges i l'Ajuntament de Manises, representat pel seu alcalde, Enrique Crespo. Acte celebrat en l'Ajuntament de Manises, València. |
| 5 maig | Signatura del conveni de col·laboració entre el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i l'alcalde de Gandía, José Manuel Orengo. L'acte se celebra en l'Ajuntament de Gandia i també hi participa l'adjunt segon. |
| 7 maig | Participació del síndic en els actes organitzats pel Diputado del Común de Canàries amb motiu del XXV aniversari de la creació d'esta institució. Jornades celebrades a l'illa de la Palma, Canàries. |
| 10 maig | Assistència de l'adjunt segon a les Jornades de Presentació del Mecanisme Nacional de Prevenció Espanyol contra la Tortura. Trobada organitzada pel Defensor del Poble d'Espanya a Madrid. |
| 13 maig | Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Vila-real, representat pel seu alcalde, Juan José Ruber. A la signatura, celebrada en el consistori de Vila-real, va acudir també l'adjunt segon del Síndic. |
| 13 maig | Participació del síndic i de l'adjunt segon en la Signatura del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Benicàssim, representat pel seu alcalde, Francisco Colomer. Acte celebrat en la casa consistorial d'este municipi castellonenc. |
| 18 maig | Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament d'Ondara, representat pel seu alcalde, Ximo Ferrando. Acte celebrat en la casa consistorial d'este municipi alacantí. |
| 18 maig | Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Dénia, representat per la seua |

alcaldessa, Ana Kringe. Acte celebrat en la sala de plens de l'Ajuntament de Dénia.

- 19 maig Ponència a càrrec de l'adjunt segon sota el títol “El Síndic en matèria de gestió tributària”, en el marc del Fòrum Tributari, organitzat per les facultats d'Estudis de l'Empresa i de Ciències Socials i Jurídiques de la Universitat Catòlica de València.
- 20 maig Signatura del conveni de col·laboració entre la institució del Síndic de Greuges, representada per José Cholbi, i l'Ajuntament d'Alfafar, representat pel seu alcalde, Emilio Muñoz García. L'acte se celebra en la saló de plens de l'Ajuntament i també hi assisteix l'adjunt segon.
- 25 maig Signatura del conveni de col·laboració entre la institució del Síndic de Greuges, representada per José Cholbi, i l'Ajuntament de Peníscola, representat pel seu alcalde, Andrés Martínez. L'acte se celebra en la casa consistorial d'este municipi castellonenc i també hi assisteix l'adjunt segon.
- 25 maig Participació del síndic i l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració amb l'Ajuntament de Benicarló, representat pel seu alcalde, Marcelino Domingo. La signatura va tenir lloc en el consistori de Benicarló.
- 1 juny El síndic de Greuges, José Cholbi, fa lliurament a la presidenta de les Corts Valencianes, Miraculosa Martínez, de l'Informe anual de la Institució corresponent a l'exercici 2009. A l'acte, celebrat en el despatx de la presidenta, assistixen els membres de la Mesa de les Corts i l'adjunt segon del Síndic, Carlos Morenilla.
- 2 juny Signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i l'Ajuntament del Poble Nou de Benitatxell, representat este últim per la seua alcaldessa, Josefa Ronda. L'acte transcorre en la Casa Consistorial d'este municipi alacantí i assistixen el síndic i l'adjunt segon en representació de la nostra institució.
- 2 juny Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic i l'Ajuntament de Gata de Gorgos, representat per la seua alcaldessa, Ana María Soler. L'acte se celebra en la sala de plens del consistori de Gata de Gorgos.
- 7 juny Participació del síndic i de l'adjunt segon en la signatura del conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i l'Ajuntament de Paiporta, representat pel seu alcalde, Vicente Ibor. L'acte transcorre en la casa consistorial d'este municipi valencià i hi assistixen el síndic i l'adjunt segon en representació de la nostra Institució.

10 juny	Participació de l'adjunta primera en la taula redona “Aspectes jurídics sobre la Llei de dependència: de l'assistencialisme al dret universal”. Jornada organitzada pel Club Informació, Alacant.
14-15 juny	Assistència del síndic i de l'adjunt segon a la IV Reunió de l'Associació d'Ombudsman del Mediterrani (AOM) sota el títol “Desafiaments que la immigració i els drets humans plantegen als ombudsman”, organitzada pel Defensor del Poble a Madrid
18 juny	Inauguració a càrrec de l'adjunta primera de la Mesa d'Igualtat d'Oportunitats. Acte celebrat en la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.
22 juny	Assistència del síndic a la inauguració, a càrrec de la reina, del nou edifici del Conservatori Superior de Música Joaquín Rodrigo de València.
26 juny	Assistència del síndic a l'acte de lliurament de la Creu d'Honor de Sant Ramon de Penyafort al fiscal superior de la Comunitat Valenciana, Ricard Cabedo.
28 juny	Compareixença del síndic davant la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes amb motiu de la defensa de l'Informe anual corresponent a l'exercici 2009. Acte celebrat en les Corts Valencianes.
6 juliol	Ponència a càrrec de l'adjunta primera sobre la Llei de dependència, Crevillent.
9 juliol	Assistència del síndic i l'adjunt segon a la Trobada de Síndics i Defensors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats. Universitat Miguel Hernández.
9 juliol	Signatura del conveni de col·laboració amb les cinc universitats públiques valencianes: Universitat Jaume I, Universitat de València, Universitat Politècnica de València, Universitat Miguel Hernández d'Elx i Universitat d'Alacant. Rubriquen el document d'una part, el síndic de Greuges, José Cholbi i, de l'altra, cadascun dels rectors de les respectives universitats. Acte celebrat en la Universitat Miguel Hernández d'Elx.
8 setembre	Participació dels dos adjunts com a membres del jurat del Primer Concurs de Redacció Síndic de Greuges sobre els Drets Humans, celebrat en la sala de juntes del Síndic de Greuges.

9 setembre	Participació de l'adjunt segon en el curs d'estiu El Síndic i la Defensa dels Drets Fonamentals, amb la ponència “El Síndic de Greuges: la institució i el seu funcionament”, organitzat pel Síndic de Greuges juntament amb la Universitat Miguel Hernández d'Elx.
14 setembre	Assistència de l'adjunt segon a la reunió de la Proposta del Conveni del Mecanisme Nacional de Prevenció, previst en el Protocol facultatiu de la convenció contra la tortura o altres penes i tractes cruels, inhumans o degradants. Seu del Defensor del Poble.
17 setembre	Ponència a càrrec de l'adjunt segon sota el títol “Estudi de la Sindicatura. L'escola: espai de convivència i conflictes”, en el marc del curs d'estiu La Violència en l'Àmbit Escolar, celebrat durant els dies 16 i 17 de setembre en el centre FPO Joan Lluís Vives d'Ibi, i organitzat per la Universitat Miguel Hernández d'Elx.
21 setembre	Visita de cortesia al Síndic dels membres de la Fundació Diagrama.
26-29 set.	Participació del síndic, de l'adjunt segon i una delegació dels assessors de la institució en les Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble. Les jornades tenen lloc a la Rioja.
3-6 octubre	Assistència del síndic i de l'adjunt segon a la Conferència Europea i Assemblea General de la IOI a Barcelona.
9 octubre	Assistència de l'adjunt segon als actes celebrats amb motiu de la festivitat del 9 d'octubre, Dia de la Comunitat Valenciana.
18 octubre	Lliurament dels Premis de Dibuix Síndic de Greuges, acte celebrat en les Corts Valencianes.
4 novembre	Assistència de l'adjunt segon a la gala Premis Valencians per al segle XXI, organitzada pel diari <i>Las Provincias</i> , en el Palau de la Música de València.
7-9 nov.	Assistència del síndic i de l'adjunt segon al VII Seminari Regional de la Xarxa Europea dels Defensors del Poble. Innsbruck, Àustria.
10 novembre	Assistència de l'adjunt segon a la II Jornada de Treball sobre Determinació de l'Edat dels Menors No Acompanyats”, celebrada en la seu del Defensor del Poble, Madrid.
12 novembre	Presentació a càrrec del síndic i del president territorial de la CAM d'un llibre sobre la Declaració Universal dels Drets Humans dirigit als escolars. Material editat pel Síndic de Greuges amb la col·laboració de

Caja Mediterráneo. Acte celebrat en la Sala del Consell de la Seu Social de Caja Mediterráneo.

- | | |
|-------------|---|
| 19 novembre | Lliurament de Premis del Primer Concurs de Redacció Síndic de Greuges. Institut de Cultura Alacantí Juan Gil-Albert, Alacant. |
| 25 novembre | Assistència de l'adjunt segon als premis Rei Jaume I, celebrats a València. |
| 29 novembre | Assistència del síndic i de l'adjunt segon al X Fòrum de SUMA Alacant Innovació i Territori a la província d'Alacant. |
| 3 desembre | Presentació de l'Informe especial del Síndic sobre l'actuació de l'Administració valenciana en la lluita contra l'atur. |
| 4 desembre | Entrevista del síndic i de l'adjunt segon amb la nova síndica de Greuges de la Universitat de València, Carmen Batalla. Reunió celebrada en la seu del Síndic de Greuges. |
| 20 desembre | Inauguració del nou portal web del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana www.elsindic.com i de la nova imatge d'esta Institució. |

2. Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut

2.1. VII Concurs de Dibuix Síndic de Greuges

Amb l'objectiu de promoure els drets humans i donar a conèixer la tasca del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta comunitat, el Síndic de Greuges, Fundar i l'ONG Globalització dels Drets Humans de la Comunitat Valenciana van convocar la setena edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges.

Es tracta d'un certamen dirigit a alumnes d'educació primària i secundària, que estableix un total de 10 premis dividits en dues categories –cinc premis per als escolars de primària i cinc per als de secundària. En esta edició, conscients de la importància que estan adquirint les noves tecnologies en el camp de l'educació, hem obsequiat els guanyadors amb un ordinador Netbook. L'acte de lliurament es va celebrar, com és tradicional, en l'hemicicle de les Corts Valencianes, el 18 d'octubre de 2010. Els encarregats de lliurar els premis als guanyadors van ser el síndic de Greuges, José Cholbi, i el president de Fundar i conseller de Solidaritat i Ciutadania, Rafael Blasco.

Els guanyadors d'esta setena edició van ser:

En la modalitat d'educació primària:

- Sergio Suescín del CP El Murtal (Alacant)

- Azahara Picó del CP El Murtal (Alacant)
- Carmen Sáez de Laude Newton College (Alacant)
- Nieves Villar del CP Carmen Martín (Castelló)
- Sara Burguera del CP María Auxiliadora (València)

En la modalitat d'educació secundària:

- Selene Ramírez del Centre Sagrada Família (Alacant)
- Adrián López de l'IES La Mola (Alacant)
- Armada Ramón de l'IES Font de Sant Lluís (València)
- Carmen Oltra de l'IES Riba-roja de Túrria (València)
- Elvira Sanz de l'IES Catadau (València)

Així mateix, tal com s'ha fet en edicions anteriors, es va procedir a la VIII Lectura de la Declaració Universal dels Drets Humans, en la qual van participar alumnes dels centres educatius següents:

- IES Sant Vicent Ferrer, Algemesí, València
- CEIP Puig Campana, Finestrat, Alacant
- IES Catadau, Catadau, València
- CEIP Pare Villalonga, Borriana, Castelló
- IES La Mola, Novelda, Alacant
- IES Leopold Querol, Vinaròs, Castelló
- CEIP El Molí, Torrent, València
- CEIP Jaume I, Castelló
- IES Font de Sant Lluís, València

2.2. I Concurs de Redacció Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges, conscient que la participació activa de la joventut és un element fonamental per a crear la cultura de respecte i promoció dels drets humans, ha posta en marxa enguany el Primer Concurs de Redacció Síndic de Greuges en l'àmbit escolar.

Esta iniciativa té un objectiu doble: d'una banda, fomentar entre la joventut la cultura dels drets humans i, de l'altra, acostar la figura del defensor del poble de la nostra comunitat a este col·lectiu.

En esta primera edició, el certamen estava dirigit a tots els estudiants de batxillerat i de cicles formatius de grau mitjà de la Comunitat Valenciana.

Així mateix, els treballs de redacció giraven entorn dels drets humans, que es podien tractar tant de manera general com centrar-se en un o algun dels drets de manera més detallada. El jurat va seleccionar entre tots els participants un total de 10 treballs finalistes que van ser premiats cadascun amb un ordinador Netbook.

Els guanyadors d'esta primera edició van ser:

- Carlos Alcañiz Santamans, IES Énguera, València
- Marta Fernández Gimeno, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló
- María José Gil Sanchiz, IES Énguera, València
- Antonio Hernández Monzó, Col·legi l'Armelar, Paterna, València
- Laura Martín Pitarch, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló
- Jennifer Martínez Peláez, IES Énguera, València
- Alba Montoro Izquierdo, IES Énguera, València
- Patricia Rubio López, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló
- Eva Serrano Segarra, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló
- Irene Vivas Lalinde, Parc Col·legi Santa Anna, València

En esta ocasió hem fet un pas més enllà i hem elaborat una publicació homenatge que conté els dibuixos i les redaccions dels guanyadors i les guanyadores dels concursos organitzats pel Síndic durant l'any 2010.

2.3. Material didàctic editat i distribuït pel Síndic a tots els centres escolars de la Comunitat Valenciana

El novembre de 2010, el Síndic de Greuges va fer arribar a tots els centres educatius valencians la segona edició del manual didàctic *La Declaració Universal dels Drets Humans* (2008).

El llibre, que pretén ser un material pedagògic per a alumnes de secundària i batxillerat, va ser editat en esta ocasió pel Síndic de Greuges amb la col·laboració de Caja Mediterráneo. S'hi detallen els 30 articles de la Declaració Universal dels Drets Humans, cada article acompanyat per una vinyeta il·lustrativa creada per alumnes de les escoles d'Art i Superior de Disseny d'Alacant, Castelló i València.

En esta segona edició hem publicat 3.000 llibres en valencià i el mateix nombre en castellà, i 6.000 tires en valencià i el mateix nombre en castellà, que han sigut distribuïts pels centres de secundària i batxillerat de la nostra comunitat.

Així mateix, convé destacar la gran acollida d'esta iniciativa entre el professorat dels centres educatius, que en nombroses ocasions s'han dirigit a esta institució per a sol·licitar més material per a poder treballar esta temàtica en les seues classes.

2.4. Curs d'estiu sobre el Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges va organitzar, en el marc dels Cursos d'Estiu de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, la primera edició del curs sota el títol El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i la Defensa dels Drets Fonamentals, que es va celebrar en el campus d'esta universitat.

El seu objectiu era acostar a la comunitat universitària, i a la societat en general, la figura del Síndic de Greuges, i donar a conèixer les seues funcions i competències com a defensor dels drets constitucionals i estatutaris de les persones.

En este sentit, a través de les sessions que es van celebrar durant els dies 9 i 10 de setembre de 2010 en l'edifici Torrevaillo, els ponents van mostrar els diferents àmbits d'actuació del Síndic (supervisió de les actuacions de les administracions autonòmiques o locals de la Comunitat Valenciana), la seua forma d'actuació (procediment d'investigació i tramitació de les queixes) i els mecanismes a través dels quals complix les funcions que li són atribuïdes legalment (suggeriments, recomanacions, queixes d'ofici, informes especials, etc.)

Durant el curs, en el qual es van matricular 65 alumnes, es van analitzar les actuacions del Síndic en les matèries més rellevants: urbanisme, servicis socials, protecció de la infància, medi ambient, etc. D'esta manera, l'alumnat va poder deduir quins són els problemes més importants que la ciutadania sotmet a la consideració d'esta institució, així com les recomanacions emeses pel Síndic recentment.

El curs, que va tenir una acollida excel·lent i que previsiblement repetirem enguany, anava destinat a llicenciats i estudiants de Dret i de Ciències Polítiques, i en general, a qualsevol persona interessada en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, i es dividixen en tres blocs temàtics i un taller de resolució d'expedients.

3. Relacions institucionals en l'àmbit internacional i nacional

3.1. IV Reunió de l'Associació d'Ombudsman del Mediterrani

El síndic de Greuges, José Cholbi, i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, van formar part de la Delegació Espanyola que va participar en la IV Reunió de l'Associació de l'Ombudsman del Mediterrani. La trobada, a la qual van assistir un total de 27 països de la conca del Mediterrani, va ser organitzat pel Defensor del Poble d'Espanya, conjuntament amb el *Diwan Al Madhalim* del Regne del Marroc i el *Médiateur* de la República Francesa i, es va celebrar els dies 14 i 15 de juny a Madrid.

El tema principal de la reunió va ser “Desafiaments que la immigració i els drets humans plantegen als ombudsmen”. Les ponències i les taules redones de les jornades van aprofundir, entre altres assumptes, en la funció de l'ombudsman en el compliment i la protecció dels drets fonamentals, els desafiaments de la integració o la protecció social, amb atenció especial als col·lectius més vulnerables. Per la seua banda, el defensor del Poble, Enrique Múgica, va exposar un monogràfic sobre l'assistència jurídica als estrangers a Espanya.

L'Associació de l'Ombudsman del Mediterrani va ser creada l'any 2008, sota els auspicis 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 als 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, de la democràcia i dels drets humans, i consolidar les relacions de cooperació i de col·laboració entre les diferents defensories de l'àrea mediterrània.

Esta quarta edició va congrega defensors, ombudsmen, mediadors i institucions de drets humans de la conca mediterrània, així com representants de diverses organitzacions internacionals que treballen en l'àmbit de la protecció dels drets ciutadans i en la promoció de la democràcia i la consolidació dels drets fonamentals en la regió.

3.2. XV Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, una agrupació que reuneix exclusivament defensors del poble, procuradors, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans dels països iberoamericans d'àmbit nacional, estatal, autonòmic o provincial. 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 de la seua jurisdicció, independentment del nom específic que reben.

La FIO es reuneix anualment en una Assemblea General amb la finalitat de fer balanç, aprovar els informes que li sotmet el Comitè Directiu i emetre les declaracions i comunicats públics que siguen convenients per a l'efectivitat dels seus objectius. Esta assemblea se celebra, normalment, durant el transcurs d'un congrés en el qual es debaten temes d'actualitat i transcendència i s'intercanvien experiències d'interès mutu.

El síndic de Greuges, José Cholbi, va participar en el XV Congrés i en l'Assemblea Anual de la FIO, que enguany ha organitzat el defensor del Poble de Colòmbia, Volmar Pérez, en el Centre de Formació de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament –AECID–, a Cartagena de Indias del 27 al 29 d'octubre.

El vicepresident de la República Colombiana, Angelino Garzón, i el defensor del Poble de Colòmbia, Volmar Pérez, van ser els encarregats d'inaugurar el congrés, en el qual,

en esta ocasió, es van abordar els temes de la seguretat ciutadana i els drets humans. En concret, els participants van reflexionar sobre les mesures que han d'adoptar els estats per a oferir protecció i garantir la seguretat dels immigrants, víctimes de la violència, els refugiats i les víctimes del comerç de persones.

En el transcurs del congrés van intervenir, entre altres, l'alcalde de Cartagena de Indias, Judith Pinedo; la presidenta de la FIO, Beatriz Merino, i el director adjunt de l'Oficina d'ACNUR a Amèrica, Serge Malé.

Així mateix, el dia 26 es va celebrar la Reunió Anual de la Xarxa de Defensories de Dones, de la qual l'adjunta primera, Emilia Caballero, és coordinadora. La reunió va servir de preparació per a la cimera de defensors, amb l'objectiu d'afavorir el debat i el pronunciament oficial sobre la seguretat ciutadana i els drets humans de les dones a Iberoamèrica.

3.3. VII Seminari Regional de la Xarxa Europea de Defensors del Poble

El síndic de Greuges, José Cholbi i l'adjunt segon, Carlos Morenilla, van assistir al VII Seminari Regional de la Xarxa Europea de Defensors del Poble, que va tenir lloc a Innsbruck, Àustria, durant els dies 7 i 8 de novembre de 2010.

Es tracta d'una reunió de caràcter biennal que congrega representants del Defensor del Poble Europeu i totes les defensories regionals europees. En esta setena edició, els participants han debatut sobre el paper d'estes institucions i la seua capacitat d'actuació davant problemes mediambientals com ara la gestió de l'aigua, la protecció contra les inundacions o problemes produïts per l'amiant, entre altres.

3.4. XXV 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 autonòmiques com la nacional. El principal objectiu d'estes reunions de treball és intercanviar experiències, així com aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que concernixen en la mateixa mesura 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, i el seu adjunt segon, Carlos Morenilla, van participar en les XXV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que en esta ocasió va organitzar la defensora del Poble de la Rioja, María Bueyo Díez Jalón. La trobada va tenir lloc a la Rioja del 27 al 29 de setembre de 2010.

En esta edició, les jornades van tractar sobre l'impacte de la crisi econòmica en l'exercici dels drets de les persones. La cita anual, a la qual van assistir els tretze defensors autonòmics i la defensora del Poble en funcions, María Luisa Cava, va permetre posar en comú les principals demandes i necessitats que la ciutadania fa arribar a estes

institucions a conseqüència de la crisi econòmica, i així buscar solucions als problemes més habituals en esta matèria.

Durant la primera jornada de treball, el catedràtic de la Rioja Fernando Gómez-Bezares va impartir la conferència marc que va tractar de la influència dels comportaments poc ètics en l'aparició i evolució de la crisi. A continuació es van exposar i es van debatre les conclusions del taller de treball dedicat a les mesures de caràcter econòmic i social previstes en l'actualitat.

Durant la segona jornada de treball, els defensors van debatre les conclusions sobre el taller de treball dedicat a les mesures de suport a les famílies, especialment, en matèria d'habitatge. El síndic de Greuges, José Cholbi, va ser l'encarregat d'exposar estes conclusions. A continuació, els defensors van avaluar l'impacte de la crisi en l'activitat de les defensories del poble.

Finalment, es va celebrar l'Onzé Fòrum de Drets Ciutadans a San Millán de la Cogolla. Este fòrum pretén, com en altres ocasions, donar cabuda a la intervenció dels representants de les entitats socials més destacades en la seua tasca a favor dels drets humans. L'objectiu és que, a través de les persones que la representen, cada entitat pugui oferir-nos la seua percepció, la seua visió, les seues propostes, i també les seues crítiques.

En esta ocasió, el títol del fòrum era "Els drets de les persones amb especials dificultats davant la crisi econòmica". Hi va participar en qualitat de moderadora i presentadora la periodista Teresa Alonso, i com a ponents, Mercial Menchaca, director de Caritas Diocesana de la Rioja; Manuela Muro, presidenta del CERMI de la Rioja; Pedro Luis Crespo, president de l'Associació Provincial de Pensionistes i Jubilats de la Rioja; Fernando Reinares, president del Centre Provincial de Coordinació de la Creu Roja, i Aurora Pérez, presidenta de la Fundación Pioneros.

L'exposició i les reflexions plasmades per estos experts van contribuir a fer entendre íntegrament la situació de crisi en què ens trobem, i igualment, va servir d'aportació en l'elaboració i redacció de les conclusions de les jornades, que a continuació reproduïm íntegrament:

CONCLUSIONS DEFINITIVES DE LES XXV JORNADES DE COORDINACIÓ DELS DEFENSORS DEL POBLE

L'impacte de l'actual crisi econòmica ha tingut el seu reflex en l'activitat de les defensories del poble a través de consultes, queixes i d'actuacions d'ofici en les quals es noten els seus efectes en l'exercici dels drets i de les llibertats constitucionals de les persones.

Davant esta situació, els defensors i defensores del Poble, en estes XXV Jornades de Coordinació hem reflexionat sobre l'impacte de la crisi econòmica en els drets de les persones, i hem extret una sèrie de conclusions que s'han obtingut com a suma de

l'experiència i del dia a dia en la protecció i defensa dels drets fonamentals i llibertats públiques.

Este document consta de tres parts:

I. Síntomes; es tracta d'un apartat en què les defensories analitzem el perfil de les persones que acudixen a nosaltres, com també les matèries consultades o objecte de queixes.

II. Diagnòstic de la situació, que inclou una aproximació a l'arrel dels principals problemes que es plantegen en esta conjuntura econòmica.

III. Conclusions, que reflectixen les propostes de les defensories als poders públics davant l'actual situació per a garantir els drets i llibertats fonamentals de les persones.

I. SÍMPTOMES

Este apartat se subdividix en els subapartats següents:

- El perfil de les persones que acudixen a les defensories.*
- La crisi per matèries consultades o objecte de queixes.*

El perfil de les persones que acudixen a les defensories.

En termes generals, les defensories coincidim que no hi ha un perfil concret d'afectats especialment per la crisi, ja que les conseqüències de la situació econòmica actual són tan variades que, amb més o menys intensitat, les patixen col·lectius diversos. La deterioració psicològica seria el comú denominador de tots.

Si bé, sistemàticament, podríem englobar les persones que afectades per la crisi acudixen a les nostres institucions en els perfils següents: persones aturades, treballadors autònoms i titulars de petites empreses, dones de mitjana edat en atur i sense formació, usuaris de servicis socials, persones i col·lectius en situacions d'emergència, població immigrant, majors i pensionistes, i recentment, les persones empleades en el sector públic davant l'aplicació del Reial decret llei 8/2010.

La crisi per matèries consultades o objecte de queixes.

La crisi econòmica s'ha notat també en les matèries tractades en les defensories. Per àrees temàtiques podem detallar-les de la manera següent, amb la menció en cadascuna de les matèries més significatives:

- Benestar social: denegació i retard en la percepció d'ajudes econòmiques i assistencials, insuficiència pressupostària per a atendre l'increment de la demanda, retallades en el finançament públic de les entitats socials i assistencials de caràcter privat, prestacions de renda mínima d'inserció i prestacions econòmiques d'urgència social, entre altres.*

- *Habitatge: necessitats d'ajudes al lloguer, insuficiència d'HPO en règim de lloguer, persones adjudicatàries d'HPO a les quals finalment no se'ls concedix el préstec i es veuen obligades a renunciar amb la penalització consegüent, retards en el cobrament de la renda bàsica d'emancipació, situacions extremes i desesperades davant desnonaments i embargaments, conflictes amb bancs i caixes, etc.*
- *Treball: fallida d'empreses, la majoria relacionades directament o indirectament amb el sector de la construcció (impagament de salaris i hores extres, disconformitat amb l'acomiadament laboral), procediment d'aprovació dels ERO, falta d'ajudes públiques per a les persones treballadores en règim d'autònoms “en atur” i persones aturades de col·lectius especialment desfavorits (per raó d'edat, formació, etc.), dificultats econòmiques de petites empreses i personal autònom (impagaments a la Seguretat Social i a l'AEAT), files d'espera en les oficines dels servicis públics d'ocupació, falta de coordinació entre el servici públic estatal d'ocupació i els autonòmics, deficiències en la informació facilitada sobre les prestacions, cursos de formació, ajudes d'autoocupació, entre altres.*
- *Seguretat Social: discrepància amb l'escàs increment de la pensió reconeguda, disconformitat amb la denegació del subsidi per desocupació, còmput de períodes de cotització, retards en la devolució d'ingressos indeguts i reclamacions de prestacions indegudes per part de l'INSS, entre altres.*
- *Administracions públiques: paralització o reducció de l'oferta pública d'ocupació i increment del nombre de persones opositores, retallades pressupostàries i deficient gestió dels plans de formació i ocupació, morositat de les administracions públiques en els pagaments a les empreses contractades, actitud que dificulta la supervivència de molts professionals, com els autònoms i les petites empreses (entre altres).*
- *Justícia: retards en la tramitació dels processos judicials relacionats directament o indirectament amb la crisi (reclamacions de quantitat, desnonaments, judicis concursals, etc).*

II. DIAGNÒSTIC DE LA SITUACIÓ

Una de les principals conseqüències de la crisi econòmica ha sigut l'increment de la desocupació derivada del tancament de les empreses i de la paralització de l'activitat econòmica. La desocupació figura com el primer problema de la població espanyola, davant una taxa que supera el 20 % de la població activa. Esta situació ha provocat que moltes persones es vegin en la impossibilitat de fer front als deutes contrets amb les entitats financeres, situació que s'agreuja, en particular, en relació amb els crèdits hipotecaris subscrits per a l'adquisició del seu habitatge. La desocupació incidix en el descens del consum, que, al seu torn, afecta l'activitat econòmica i obliga a tancar un gran nombre d'empreses, i així, finalment, es va generant un cercle viciós.

L'augment de la desocupació i la destrucció de llocs de treball impliquen també un increment del nombre de persones que requereixen la intervenció pública, amb el consegüent augment de la despesa pública.

El dèficit públic comporta el risc de retallades en les partides pressupostàries destinades a les polítiques públiques que caracteritzen el model de l'Estat del benestar social: sanitat pública, educació, rendes bàsiques d'assumptes socials, prestacions de desocupació, pensions de jubilació i viduitat, i recursos destinats tant a la investigació i a la tecnologia, com a la inversió pública i el foment de la inversió privada (programes d'R+D+I).

A això s'unix el risc sempre present de descoordinació entre diferents administracions públiques, circumstància que, a més de redundar perjudicialment en la gestió dels servicis prestats, implica un increment de la despesa pública. Les persones tenen dret a una bona gestió dels seus impostos i també que la despesa pública servisca per a millorar els servicis rebuts.

D'acord amb tot el que acabem d'exposar, les institucions defensorials, com a garants dels drets i llibertats constitucionals de les persones, considerem oportú abordar la qüestió des d'una aproximació realista que no gire l'esquena al context en què ens trobem, conscients de la tensió entre l'augment de les demandes socials i la limitació dels recursos públics per a atendre-les. D'esta manera pretenem donar la nostra visió sobre l'actuació que els poders públics que supervisem han d'emprendre per a tractar el problema a la recerca de solucions.

III. CONCLUSIONS

Davant esta situació econòmica i social, els defensors del Poble podem extraure les conclusions següents:

1. La nostra raó de ser com a defensories del poble comporta la convicció que solament una decidida acció reguladora del mercat financer per part dels poders públics, així com la seua supervisió, han de ser el motor central per a evitar situacions crítiques com les que es patixen actualment, una tasca normativa que ha de ser dirigida cap a la garantia dels drets de les persones i la promoció dels principis de l'Estat social.

2. La crisi econòmica no es pot traduir en una minva en els drets de l'Estat social. Els poders públics han de garantir l'impuls de la sanitat, l'educació, protecció contra la desocupació i els servicis socials, especialment a favor de les persones que patixen un risc més elevat d'oblit o exclusió social.

Les dotacions de partides pressupostàries han de ser suficients per als diferents programes socials vinculats amb els drets i és fonamental prioritzar distingint les prestacions essencials de les accessòries.

3. L'educació, com a instrument excepcional per a la igualtat d'oportunitats i l'equitat, requereix una atenció específica dels nostres governants i una supervisió molt activa de les defensories per a evitar la pèrdua o devaluació de les prestacions educatives.

4. Les diferents administracions i els seus òrgans han d'actuar de manera coordinada i han de generar confiança. Seria convenient obrir un debat sobre el model de sector públic, amb l'objectiu de tendir cap a una Administració moderna, transparent, eficaç i que millore els servicis que presta a les persones.

La transparència i claredat administrativa exigixen que en matèria d'ajudes, atesa la diversitat dels ens que les convoquen, s'implante un mecanisme centralitzat d'informació de totes les convocatòries d'ajudes existents per a persones, famílies i empreses, i que la concessió d'estes siga fàcil tant en la seua tramitació com en la seua consecució.

5. Els poders públics han de garantir la protecció de les necessitats mínimes de les persones aturades, així com establir programes de formació que els permeten una ràpida reinserció laboral.

Les autoritats laborals han de sotmetre a controls rigorosos l'aprovació dels EROS per a evitar que es convertisquen en un instrument d'execució d'acomiadaments improcedents.

6. La necessitat d'ingressos públics no pot perjudicar els principis de justícia i progressivitat del sistema tributari, i s'ha de reforçar la lluita contra el frau fiscal.

7. Cal reforçar l'efectivitat i extensió del dret a l'habitatge, amb una atenció específica als col·lectius amb una necessitat especial, a més de garantir que el sòl complisca la seua autèntica funció social tutelada constitucionalment.

En els processos d'adjudicació dels habitatges protegits s'ha de garantir la publicitat, concurrència i transparència, amb l'establiment d'un barem basat en criteris objectius i en contingents de col·lectius preferents. Així mateix, s'ha de reforçar la inspecció de l'Administració per a garantir el compliment de les obligacions que corresponen als adquiridors o arrendataris d'habitatges protegits i sancionar les conductes infractores.

8. Cal procurar un creixement racional dels nuclis urbans que evite processos de segregació parcial vinculats a la marginalitat, i s'ha d'afavorir la utilització dels habitatges ja construïts. En este sentit, els plans urbanístics i d'habitatge haurien de prioritzar la reutilització del parc d'habitatges existent, afavorir la reforma interior, la conversió d'habitatges lliures no absorbits pel mercat, en habitatges protegits, i molt especialment, el lloguer d'habitatge.

9. Cal mantenir l'accés de les persones immigrants als drets socials i a tots els servicis públics universals i evitar possibles brots de xenofòbia o racisme.

10. La retallada de la despesa pública no ha de comportar una minva substancial per al suport de les associacions i entitats privades sense ànim de lucre en èpoques de crisi, ja que duen a terme activitats d'interés social en favor dels col·lectius més necessitats.

11. Atés que l'Administració local és la més pròxima a les persones que demanen diàriament els seus servicis públics, és urgent adoptar un nou sistema de finançament municipal que permeta a les entitats locals garantir la seua activitat amb càrrec als seus pressupostos, i defugir un finançament finalista.

REFLEXIÓ FINAL DE TANCAMENT DE DOCUMENT: Els defensors i les defensores ací presents ens comprometem a assumir i promoure la difusió dels principis i objectius de la Declaració de 2010 com a Any Europeu de la Lluita Contra la Pobresa i l'Exclusió Social com a via de defensa i garantia dels drets socials.

A causa de la importància i l'actualitat de la temàtica abordada en les jornades, com ja hem avançat en la presentació d'este Informe anual, el síndic de Greuges, José Cholbi, va decidir redactar un “Informe especial sobre l'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur”. L'estudi, presentat a les Corts Valencianes el novembre de 2010, detalla les principals activitats efectuades pel Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF), i els servicis d'ocupació dels ajuntaments de la Comunitat Valenciana. El treball conclou amb 9 recomanacions dirigides als servicis valencians d'ocupació, que s'inclouen en l'annex a este informe.

L'objectiu d'este estudi era, d'una banda, refondre en un únic document les nombroses i complexes activitats que tant el SERVEF com els servicis municipals d'ocupació estan prestant actualment en la Comunitat Valenciana per a facilitar el seu coneixement al conjunt de la ciutadania; i d'una altra, exposar les conclusions i formular un seguit de recomanacions que puguen servir per a millorar estos valuosos servicis que demana la societat valenciana.

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 a l'Associació de Donants de Sang de la Província d'Alacant va organitzar una Jornada de Donació de Sang el 15 de gener de 2010. Es tractava de la tercera col·lecta promoguda pel Síndic de Greuges i es va dur a terme en l'autobús d'hemodonació situat al Portal d'Elx d'Alacant.

I és que, des del Síndic, a més de vetlar per la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania, volem implicar-nos en la promoció d'actituds responsables i solidàries com ara la donació de sang.

ANNEX A

RESUM DE L'INFORME ESPECIAL

**L'ACTUACIÓ DELS SERVICIS PÚBLICS VALENCIANS
D'OCUPACIÓ EN LA LLUITA CONTRA L'ATUR**

A) JUSTIFICACIÓ: les raons que expliquen l'elaboració i presentació d'este Informe especial a les Corts Valencianes.

PRIMERA. L'economia espanyola patix els efectes d'una greu crisi que són especialment significatius en el mercat de treball, com posa de manifest l'important augment de la desocupació i la gran destrucció d'ocupació que s'ha produït durant l'últim any i, de manera molt especial, els últims mesos.

Resulta molt expressiu a estos efectes el preàmbul de la Llei 35/2010, de 17 de setembre, de mesures urgents per a la reforma del mercat de treball (BOE núm. 227, de 18 de setembre de 2010), en què es reconeix que “(...) durant els últims dos anys s'han perdut al nostre país més de dos milions de llocs de treball i la desocupació ha crescut en prop de dos milions i mig de persones, increment que ha duplicat la taxa d'atur fins a acostar-se al 20%. Una desocupació d'esta magnitud constituïx el primer problema per als ciutadans i les seues famílies, i comporta un llast inassumible a mitjà termini per al desenvolupament econòmic i per a la vertebració social del nostre país (...)”.

SEGONA. L'ocupació, l'accés a un lloc de treball i el seu manteniment en condicions adequades i millorables, en volum i qualitat, constituïx una de les principals preocupacions de la ciutadania.

Per això, recuperar la senda de la creació d'ocupació i reduir l'atur constituïx en estos moments una exigència unànime del conjunt de la societat i, en conseqüència, ha de constituir l'objectiu últim fonamental de tots els poders públics.

En este context de respostes per a fer front a la crisi econòmica, i davant la gravetat que està adquirint la situació del mercat de treball, és necessari continuar aprofundint en l'adopció de noves mesures, amb caràcter urgent, per a mantenir i generar ocupació, i protegir les persones aturades.

TERCERA. Els costos econòmics i socials que genera esta desocupació a la societat valenciana són tan evidents que es fa innecessari analitzar-los amb detall. La falta d'ocupació és una de les seues principals causes i constituïx un dels factors de risc de moltes situacions de pobresa, exclusió i marginació social.

Cal continuar potenciant l'accés a l'ocupació per als col·lectius amb especials dificultats per a la seua inserció en el mercat laboral, com són les dones, les persones joves, parades majors de 45 anys, discapacitades, aturades de llarga durada, immigrants i els qui es troben en situació d'exclusió social.

En este sentit, les persones amb risc o en situació d'exclusió social troben importants dificultats per a accedir al mercat de treball per culpa de les seues mancances socials, econòmiques, educatives i de qualificació laboral; l'exercici d'un treball els comporta nombrosos problemes a causa de la desmotivació personal, el desconeixement o l'abandó dels hàbits socials i laborals bàsics, i la falta d'adaptació professional.

QUARTA. La desocupació afecta de ple el benestar i la salut de les persones, els seus drets constitucionals al treball i a la protecció de la salut, ja que als greus problemes econòmics que tenen les famílies per a arribar a final de mes cal sumar els efectes psíquics que pot generar, com ara la depressió, ansietat, tristesa, estrés i baixa autoestima.

La gran dimensió social de la desocupació i la constant preocupació que l'atur suscita al conjunt de la ciutadania valenciana justifica que el Síndic de Greuges, com a alt comissionat dels Corts Valencianes per a la defensa dels drets de les persones, entre quals hi ha el dret al treball, haja decidit elaborar este Informe especial amb l'objectiu de donar compte a les Corts de l'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur, com també dels resultats de la nostra investigació.

B) METODOLOGIA: com s'ha elaborat l'Informe especial

En la primera part de l'Informe s'exposava el reconeixement del dret al treball en les normes internacionals, nacionals i autonòmiques, així com el repartiment competencial entre les diverses administracions públiques. En la segona part es donava compte de les principals activitats que duu a terme el Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) i els servicis d'ocupació que presten els ajuntaments valencians, i finalment,

es detallen unes conclusions i es dirigixen unes recomanacions als servicis valencians d'ocupació.

Amb la finalitat d'aconseguir un document àgil, clar i concís que no fóra molt extens, només vam donar compte dels servicis que en matèria d'ocupació estan desenvolupant els ajuntaments amb major nombre d'habitants de la Comunitat Valenciana, sense que això signifiqui, ni de bon tros, que altres ajuntaments amb menor capacitat econòmica i de gestió no estiguen prestant este importantíssim servici en temps de crisi econòmica, de fet, molts l'estan prestant a través de la seua participació en consorcis intermunicipals.

En este sentit, hem analitzat les activitats que duen a terme els següents servicis municipals d'ocupació:

a) Els 3 municipis que són capital de província: València, Alacant i Castelló;

b) 5 dels municipis amb més població de cada província:

- Província de València: Alzira, Gandia, Paterna, Sagunt i Torrent.
- Província de Castelló: Benicarló, Benicàssim, Onda, Peníscola i Vila-real.
- Província d'Alacant: Alcoi, Benidorm, Elx, Guardamar del Segura i Torreveja.

c) Els següents consorcis intermunicipals en matèria d'ocupació i formació existents en la nostra comunitat:

- Consorci PACTEM NORD a la comarca de l'Horta Nord
- Consorci per al Desenvolupament Econòmic de la Vega (CONVENGA)
- Consorci del Pacte Territorial per l'Ocupació de la Vall del Vinalopó
- Consorci del Pacte Territorial per a l'Ocupació a la Ribera (PATER)
- Consorci de l'Acord Comarcal per l'Ocupació l'Horta Sud (ACCO-SUD)
- Consorci per al Foment Econòmic del Camp de Morvedre (COFECAM)
- Consorci del Pacte Territorial per l'Ocupació de la Comarca "La Serrania".

Respecte de les activitats que desenvolupen tant el SERVEF com els servicis municipals d'ocupació analitzats i de les quals donem compte en este Informe especial, cal remarcar que esta informació s'ha obtingut de les respectives seues electròniques o pàgines web en Internet, d'acord amb el que es disposen els articles 9 i 10 de la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.

Finalment, els objectius que es persegueixen amb la redacció d'este informe són, d'una banda, refondre en un únic document les nombroses i complexes activitats que presten en l'actualitat el servei autonòmic i els serveis municipals valencians d'ocupació amb l'objecte de facilitar-ne el coneixement pel conjunt de la ciutadania, i d'una altra, exposar unes conclusions i formular unes recomanacions que puguin servir per a continuar millorant dia a dia estos transcendents serveis que demana la societat valenciana.

C) CONCLUSIONS

A la vista de les actuacions que desenvolupen els serveis públics valencians d'ocupació i que hem assenyalat de manera resumida en este Informe especial, exposem a continuació les conclusions següents:

PRIMERA. La falta d'ocupació és un dels problemes que més preocupa la ciutadania i que afecta, en major mesura, la cohesió social d'un territori.

SEGONA. La situació de l'economia i del mercat de treball està obligant els serveis públics valencians d'ocupació a fer un gran esforç per a adoptar línies d'actuació que donen una resposta àgil i efectiva a les demandes de les persones que estan en situació de desocupació amb l'objectiu de facilitar-los l'accés als recursos o instruments que els permeten la ràpida incorporació a l'activitat laboral. Estos serveis públics s'han vist sobrecarregats pel gran augment de la demanda d'ocupació i l'escassetat de l'oferta de treball per les empreses.

TERCERA. La importància que les persones aturades retornen al treball tan ràpid com siga possible. A més de beneficiar la persona, el retorn a la vida activa afavorix la cohesió social.

Les persones aturades de llarga durada i els joves sense ocupació són particularment susceptibles de desconnectar-se de la societat. L'exclusió social que en resulta és nociva, no solament per als afectats directes, sinó també per a la comunitat, que patix un increment d'actituds antisocials i delictives, i altres efectes negatius relacionats amb la pobresa i la falta d'ocupació.

Les conseqüències de l'exclusió social tenen un impacte negatiu, especialment en la població més jove i en les generacions futures.

Cal continuar reduint el nombre d'escolars que abandonen prematurament els estudis.

QUARTA. La promoció de l'ocupació local implica el desenvolupament de polítiques actives d'ocupació, com l'orientació i la formació professional, però, sobretot, la generació d'activitat productiva i el desenvolupament d'un teixit empresarial transformador capaç d'oferir noves oportunitats de negoci i de generar ocupació.

CINQUENA. La formació és un instrument essencial per a fer front a la desocupació, mitjançant l'obtenció i la millora d'una qualificació professional que facilite la incorporació a un lloc de treball.

L'aprenentatge permanent és crucial per a incrementar la competitivitat de les empreses i l'adaptabilitat de les persones aturades.

La formació és condició imprescindible per a garantir el principi d'igualtat de les persones davant el seu desenvolupament futur, sobretot respecte de la inversió en educació en edats primerenques, en noves tecnologies o en idiomes.

SISENA. Un diàleg social ampli és la millor garantia perquè les polítiques d'ocupació siguin eficaces. Les consultes amb els interlocutors socials (sindicats, organitzacions empresarials, associacions, fundacions, etc.), tant durant l'etapa inicial de la formulació de polítiques com durant el procés d'execució són essencials i permeten al govern autonòmic i als governs locals prendre plenament en compte, en tot moment, les seues experiències, opinions i necessitats reals.

SETENA. La participació de les comunitats locals i del sector privat és fonamental per a tenir èxit a l'hora de dissenyar i executar les polítiques i els programes de formació.

VUITENA. Les tecnologies de la informació i les comunicacions (i entre estes, Internet) constitueixen una eina imprescindible per a continuar millorant l'accés a l'educació i adaptar-la a les necessitats d'empresaris i persones aturades.

D) RECOMANACIONS

Una vegada finalitzada la investigació i a la vista de les consideracions exposades en relació amb la defensa i efectivitat del dret al treball reconegut en els tractats internacionals, la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, la Constitució espanyola i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, considerem oportú formular als servicis públics valencians d'ocupació (Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, Servicì València d'Ocupació i Formació –SERVEF–, corporacions locals i consorcis intermunicipals d'ocupació de la Comunitat Valenciana), les recomanacions següents:

PRIMERA. Enfortir els servicis públics d'ocupació que es presten a les persones aturades per a millorar al màxim possible el seu funcionament àgil i eficaç durant la greu crisi econòmica que patim.

SEGONA. Incrementar la participació i el contacte amb els interlocutors socials en els esforços dirigits a respondre a la crisi, que ha posat la societat davant una perspectiva perllongada d'augment de la desocupació i agudització de la pobresa i la desigualtat.

TERCERA. Garantir a les persones aturades una atenció preventiva i personalitzada pels servicis públics d'ocupació sota els principis d'igualtat d'oportunitats, no

discriminació, transparència, gratuïtat, efectivitat i qualitat en la prestació de serveis, amb una atenció especial als col·lectius més desfavorits per a facilitar la seua ràpida inserció laboral: persones joves, aturades de llarga durada, discapacitades, dones i immigrants.

QUARTA. Reforçar la formació contínua de les persones aturades i la seua reconversió professional, millorant els seus coneixements i habilitats, com a eina fonamental per a combatre la desocupació.

CINQUENA. Impulsar la iniciativa de les persones emprenedores en projectes d'autoocupació i de creació de petites empreses (pimes), i estimular-ne el finançament mitjançant una millora de l'accés al crèdit financer.

SISENA. Potenciar la cooperació i coordinació entre el servei autonòmic i els serveis municipals d'ocupació, de manera que s'aconseguisca la màxima efectivitat possible, i s'evite una excessiva burocratització, s'optimitzen tots els recursos disponibles i es procure que les normes siguen clares, transparents, comprensibles i fàcils d'aplicar, amb la finalitat de continuar millorant l'eficiència i afavorir la sinergia dels recursos públics i privats destinats a lluitar contra l'atur.

SETENA. Facilitar al màxim l'exercici efectiu del dret de la ciutadania a relacionar-se electrònicament (Internet) amb els serveis públics d'ocupació valencians en la tramitació del major nombre possible de procediments administratius per a augmentar la productivitat, reduir els temps i evitar cues i esperes innecessàries a les oficines d'ocupació.

VUITENA. Aprofundir en la concentració en un únic portal o pàgina web d'Internet de totes les ofertes d'ocupació, cursos de formació i tallers que fan públics els diferents serveis públics d'ocupació valencians amb l'objectiu de facilitar al màxim el seu coneixement per les persones aturades.

NOVENA. Estimular els pactes territorials per l'ocupació com una eina imprescindible per a aconseguir un desenvolupament territorial equilibrat i mantenir un creixement sostenible en els municipis i comarques valencians.

ANNEX B

CONVENIS INSTITUCIONALS SIGNATS EL 2010

En este apartat ens sembla just destacar els convenis que s'han signat durant l'any 2010 entre el Síndic de Greuges i diferents entitats, organismes i associacions, tots dos objectiu molt clars: incrementar el grau de coneixement del Síndic i, en el cas dels convenis signats amb l'Administració, millorar la interlocució entre el Síndic i l'Administració i escurçar els temps de resposta de l'Administració, cosa que, sens dubte, redunda en benefici de la ciutadania.

- CONVENI ESPECÍFIC DE COL·LABORACIÓ AMB AJUNTAMENTS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Des del principi de 2010, el síndic de Greuges, José Cholbi, ha recorregut més de 60 municipis de les tres províncies (Alacant, Castelló i València) que vertebren la Comunitat Valenciana amb l'objectiu de signar convenis de col·laboració amb tots els ajuntaments disposats a millorar la comunicació amb l'oficina del defensor del poble d'esta comunitat, mostrant, d'esta manera, el seu interès per la defensa dels drets de la ciutadania.

Estes signatures suposen el desenvolupament del conveni marc subscrit al final de 2009 amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, la naturalesa dels quals era millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, en el marc de la legislació vigent i d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

En virtut d'este conveni amb les corporacions municipals, el Síndic es compromet, entre altres coses, a:

- Destacar, expressament, la positiva col·laboració dels ajuntaments que han subscrit el conveni en l'Informe anual d'esta institució.
- Publicar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de manera favorable per al ciutadà per part de l'ajuntament.
- Fer les gestions necessàries amb els gabinets d'alcaldia abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de l'ajuntament en qüestió per falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.

Per la seua banda, els ajuntaments que han subscrit el conveni es comprometen expressament amb el Síndic, entre altres coses, a:

- Remetre al Síndic dins del termini i en la forma escaient la informació que es requerisca en relació amb les queixes que estan en tramitació.
- Establir un interlocutor fix per a centralitzar les relacions d'este ajuntament amb el Síndic, amb l'objectiu de canalitzar i tramitar els expedients de queixa amb agilitat i reduir els temps d'espera.
- Habilitar una bústia de recollida de consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'oficina d'informació al públic, així com instal·lar en la pàgina web de l'ajuntament signatari un enllaç a la pàgina web del Síndic.

Amb este conveni també es pretén potenciar les comunicacions a través dels mitjans electrònics i agilitar els temps de tramitació i resolució de les queixes per a millorar la qualitat del servei que les dues institucions ofereixen a la ciutadania.

Durant l'any 2010, el Síndic de Greuges va signar el Conveni de col·laboració esmentat amb 62 municipis que a continuació detallem per ordre alfabètic:

Albalat dels Tarongers, Alberic, Alfafar, Afarrasí, Algímia d'Alfara, Almussafes, Artana, Ayódar, Bellreguard, Benicarló, Benicàssim, Benifato, Benissanó, Benissa, Bicorp, Bocarent, Bolulla, Calp, Carlet, Castelló, Cirat, Crevillent, Daya Vieja, Dénia, el Campello, Estubeny, Faura, Fontanars dels Alforins, Gandia, Gata de Gorgos, Guardamar del Segura, l'Alcúdia, l'Alqueria d'Asnar, la Nucia, la Pobla de Benifassà, la Pobla de Vallbona, la Vila de Planes, l'Eliana, l'Olleria, Manises, Moncofa, Muro d'Alcoi, Ondara, Orba, Orxeta, Paiporta, Parcent, Pego, Peníscola, el Pinós, Poble Nou de Benitatxell, Ribesalbes, San Antonio de Benagéber, Sella, Teresa, Teulada, la Torre de les Maçanes, Torrent, Vilar de Canes, Vila-real, Vistabella del Maestrat i Xaló.

- CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES I EL CONSELL DE LA GENERALITAT PER A L'IMPULS DE LA SOCIETAT DEL

CONEIXEMENT EN L'ÀMBIT COMPETENCIAL D'ESTA INSTITUCIÓ DE LA GENERALITAT

El 24 de setembre de 2010, actuant com a màxims responsables dels seus respectius òrgans, d'una banda, el síndic de Greuges, José Cholbi i, de l'altra la consellera de Justícia i Administracions Públiques, Paula Sánchez de León, es va subscriure un conveni de col·laboració entre les dues institucions amb la finalitat de contribuir a la consolidació de la societat de coneixement i enfortir la qualitat de les estructures organitzatives i dels servicis públics de les parts contractants.

En concret, este conveni té com a objectiu principal regular les relacions de col·laboració entre el Síndic de Greuges i la Generalitat, a través de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques (Direcció General de Modernització), per a fomentar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC). D'esta manera es pretén contribuir amb eficàcia a la consecució dels objectius prioritaris assenyalats en l'estratègia de la Unió Europea denominada Iniciativa i2010 i en les planificacions posteriors a partir de les iniciatives Post-i2010.

Les qüestions més significatives que recull el document –publicat de forma íntegra en la nostra pàgina web–, són, entre altres: el compromís de la conselleria envers el Síndic de prestar col·laboració, assistència i assessorament en matèria d'administració electrònica, certificació digital i protecció de dades de caràcter personal, especialment en relació amb les mesures de seguretat tecnològiques.

Un altre dels apartats del conveni que ens sembla interessant destacar en este informe és la possibilitat del Síndic de Greuges a accedir a la plataforma tecnològica de formació en línia de la Generalitat, denominada e-formació, perquè el personal del Síndic pugua dur a terme la seua activitat de formació no presencial i fins i tot permetre a esta institució oferir, a través d'un campus virtual d'utilització particular, accions formatives planificades dins de les matèries de la nostra competència.

En relació amb este últim apartat, el Síndic es compromet per la seua banda a no cedir ni facilitar la programació ni el contingut que reba i que siga propietat de la Generalitat; a utilitzar este material de manera diligent i a esmentar, expressament, tant la Generalitat com el projecte e-formació en tota publicació que faça dels plans de formació que es desenvoluparan a través d'esta plataforma.

- CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC I LES UNIVERSITATS PÚBLIQUES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

El 9 de juliol de 2010, el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va signar un Conveni de Col·laboració amb cadascuna de les cinc Universitats Públiques de la Comunitat Valenciana, representades pels seus respectius rectors: Francisco Toledo, de la Universitat Jaume I de Castelló; Esteban Morcillo, de la Universitat de València; Juan Juliá, de la Universitat Politècnica de València; Jesús Rodríguez Marín, de la

Universitat Miguel Hernández d'Elx, i Ignasi Jiménez Raneda, de la Universitat d'Alacant.

L'objectiu d'estos convenis és millorar la col·laboració i el suport mutu entre les institucions del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i els diferents síndics o defensors de les universitats esmentades més amunt. Per tant, estos convenis constituïxen una declaració d'intencions amb la finalitat de promoure relacions de benefici mutu en tots els seus àmbits d'actuació.

En este sentit, les persones que presenten una queixa al defensor d'una de les universitats esmentades seran degudament informades sobre la possibilitat de presentar la seua queixa davant el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i viceversa.

Així mateix, d'acord amb este conveni, els defensors universitaris es comprometen a enviar al Síndic de Greuges les queixes que reben i que afecten administracions diferents de les universitàries.

El contingut íntegre de tots estos convenis pot ser consultat en la nostra pàgina web www.elsindic.com, en l'apartat de “Publicacions i descàrrega”, dins del subapartat “Altres documents”.

ANNEX C

**CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC DE GREUGES.
INDICADORS DE QUALITAT**

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha incorporat la qualitat a la gestió de la seua activitat per a prestar un servici més eficaç a la ciutadania.

En la seua Carta de servicis adquirix un seguit de compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que, a continuació, publiquem segons establix l'article 24 de la Carta.

I. Indicadors bàsics de qualitat

– En relació amb la tramitació de queixes

	2009	2010
Nombre de queixes presentades	3.647	9.504
Temps mitjà remissió justificant de recepció	3,31	3,07
Temps mitjà admissió a tràmit	18,44	13,67
Temps mitjà resolució expedient	59,18	56,51

Cal subratllar l'esforç fet pel personal de la Institució, atés que amb la mateixa plantilla i un increment del 160,60 % de queixes, s'han reduït els temps mitjans dels compromisos adquirits.

– Contestació de les reclamacions i suggeriments

El termini de 15 dies per a respondre a les reclamacions i suggeriments presentats respecte del funcionament d'esta institució (art. 27.5 i 28.4 de la Carta de servicis) també s'ha complit. Durant el 2010 s'han presentat un total de 35 reclamacions i 1 suggeriment contestats en un temps mitjà d'11 dies.

Compromisos	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i de 17 a 19 hores.		100 %
El 90 % de les consultes sol·licitades s'atendran en un període màxim de 15 minuts.		100 %
El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no excedirà 1 minut.		100 %

II. Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes presentades: 9.483
- Tramitades: 9.504
- Admeses: 8.945
- Remeses a altres defensors del poble: 215
- Nombre de queixes en les quals l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant: 3.043
- Nombre de resolucions efectuades: 1.368
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 1.013
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2010
Telefònica	4.995
Web/correu electrònic	5.783
Presencial	964
Total consultes	11.742

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la Institució: 152.310
- Nombre de queixes d'ofici obertes: 21
- Informes especials lliurats a les Corts: “L'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació en la lluita contra l'atur”.
- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts: 10.000
 - * 500 de l'Informe especial sobre l'actuació dels servicis públics valencians d'ocupació.
 - * 2.000 llibres amb dibuixos i redaccions guanyadores.
 - * 6.000 llibres de drets humans i 12.000 tires
 - * 1.500 exemplars de l'Informe anual 2009
- Indicadors de formació:

4. Formació del 28,57 % del personal de la institució en els diferents nivells de valencià, oral, elemental i mitjà.
5. Nombre de cursos de formació fets pel personal propi, com també participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació entre les Defensories del Poble, que fan un total de 28 accions formatives.
6. Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la Institució: 6
7. Actuació feta en col·laboració amb la Universitat Miguel Hernández d'Elx del curs d'estiu El Síndic i la Defensa dels Drets Fonamentals, amb la participació d'assessors de la institució.

Finalment, volem referir que, amb l'objectiu de conèixer el grau de satisfacció dels ciutadans amb el servei rebut i poder millorar-ne així la qualitat, hem creat un qüestionari que presentem a continuació:

Enquesta de qualitat

Com heu conegut la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana?

4. A través de familiars o amics.
5. Ja havia contactat anteriorment amb la Institució.
6. Per consell d'alguna Administració
7. Pels mitjans de comunicació (premsa, ràdio, TV)
8. Per Internet.
9. Altres.

Com valoraríeu el temps transcorregut des que va presentar la consulta fins que va rebre la resposta?

8. Excessiu
9. Raonable
10. Breu
11. Molt breu

El servei que us hem oferit, us ha sigut útil?

- ☐ Molt útil
- ☐ Útil
- ☐ Poc útil
- ☐ Gens útil

Com valoraríeu en general la intervenció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Síndic?

- 5.- 10
- 6.- 9
- 7.- 8
- 8.- 7
- 9.- 6
- 10.- 5
- 11.- 4
- 12.- 3

- 13.- 2
- 14.- 1

Finalment, resta indicar que, en compliment de l'acord adoptat per totes les defensories del Poble per a 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 deriven de peticions d'informació o orientació que puguen fer els ciutadans en relació amb les vies o canals que poden utilitzar en relació amb un determinat assumpte, així com respecte de les entitats (públiques o privades) a les quals es poder dirigir per a la protecció efectiva dels seus drets, o en relació amb altres qüestions diverses.